

MIRIAM

# MANUEL

# MÉTHODOLOGIQUE

MIEUX ACCOMPAGNER LES FEMMES MONOPARENTALES AU CPAS



Éditeur responsable

**POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE**  
BETER SAMEN LEVEN  
**SPP INTÉGRATION SOCIALE**  
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



**Alexandre Lesiw**  
SPP Intégration sociale  
30, Boulevard Roi Albert II  
1000 Bruxelles  
[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

Auteur : **Lief Vandervoort** (Vrouwenraad)  
Editing : **SPP IS**  
Layout : **Eurotop**  
2018

Cet ouvrage peut être retrouvé sous format électronique sur le site web du SPP Intégration sociale sous la rubrique :  
Thèmes > Pauvreté > Pauvreté et monoparentalité > MIRIAM.

Pour préserver l'anonymat des participantes, le texte utilise des prénoms d'emprunt.

# **MANUEL**

# MÉTHODOLOGIQUE

MIEUX ACCOMPAGNER LES FEMMES MONOPARENTALES AU CPAS

PRÉFACE.....	7
AVANT-PROPOS.....	9
UN MANUEL, POUR QUI ?.....	11
<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Que propose le projet MIRIAM ?.....</b>	<b>13</b>
MIRIAM : une approche holistique et intensive.....	14
MIRIAM : un accompagnement individuel et collectif.....	14
Renforcement mutuel.....	15
<b>1.2. À qui est destiné le projet MIRIAM ?.....</b>	<b>15</b>
<b>2. APPLIQUER LA MÉTHODOLOGIE MIRIAM.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. Le rôle central du case manager.....</b>	<b>17</b>
Ses connaissances.....	17
Son attitude.....	18
Ses compétences.....	18
<b>2.2. L’ancrage au sein du CPAS comme condition du succès.....</b>	<b>18</b>
Composition du groupe.....	18
La position du case manager.....	18
Accueil des enfants.....	19
Le PIIS et MIRIAM.....	20
Conclusion, transfert et suivi.....	20
<b>2.3. Le succès du projet expérimental.....</b>	<b>21</b>
<b>3. PLAN PAR ÉTAPES.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1. Première étape : sélection des participantes.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2. Deuxième étape : entretien préliminaire et analyse de la situation des femmes.....</b>	<b>24</b>
Caractéristiques du profil.....	24
Mesure zéro.....	25
Un ensemble de domaines de vie et un score d’empowerment.....	25
Souhaits et attentes.....	26

3.3. Troisième étape : plan d'accompagnement .....	27
Formulation des objectifs .....	28
Définition des actions .....	30
Évaluation à mi-parcours et corrections .....	30
3.4. Quatrième étape : évaluation finale et conclusion du trajet .....	32
Évaluation et entretien de conclusion – transfert et suivi .....	33
4. L'ACCOMPAGNEMENT, UN TRAVAIL PERSONNALISÉ .....	37
L'accompagnement individuel .....	37
Les réunions de groupe .....	39
5. EXEMPLES TIRÉS DE LA PRATIQUE .....	43
5.1. Situation financière .....	43
5.2. Activation sociale .....	45
5.3. Situation de logement .....	46
5.4. Mobilité .....	48
5.5. Santé physique .....	49
5.6. Bien-être psychique – estime de soi .....	50
5.7. Aide et assistance .....	52
5.8. Réseau social et temps libre .....	53
5.9. Participation socio-culturelle .....	55
5.10. Soins et éducation des enfants .....	57
5.11. Accueil des enfants .....	59
5.12. Genre .....	60



## PRÉFACE

En mars 2017, dans les premières semaines de mon entrée en fonction en tant que secrétaire d'État, j'ai été invitée à présenter les premiers résultats du projet MIRIAM. J'ai été interpellée par ce chiffre : pour 1 homme en situation de monoparentalité touchant le revenu d'intégration, il y a 8 femmes dans le même cas.

Les données à disposition du SPP Intégration sociale montrent également qu'en moyenne, ces femmes bénéficient d'un revenu d'intégration jusqu'à deux fois plus longtemps que leurs camarades masculins. Le nombre élevé de femmes dans cette situation et leur vécu prolongé en précarité sont des réalités graves qui me préoccupent.

En tant que secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté mais également responsable pour l'égalité des chances, je suis convaincue de la plus-value d'un projet innovant comme MIRIAM pour questionner le soutien que la société offre aux familles monoparentales, majoritairement dirigées par des femmes. En favorisant l'empowerment de ces mamans, nous favorisons aussi le bien-être de leurs enfants avec un impact évident sur la pauvreté infantile et l'intégration des générations futures.

Avec le manuel méthodologique et l'outil qui l'accompagne, les promoteurs du projet vous proposent un début de réponse aux constats cités plus haut. Mais je crois que nous pouvons agir sur bien d'autres fronts pour promouvoir une sortie durable de la précarité pour ces femmes et leurs enfants. Au niveau politique, je retiens l'importance de l'accès aux droits pour toutes les mamans en situation de monoparentalité, notamment le droit à la pension alimentaire pour leurs enfants. Une commission se penche d'ailleurs actuellement sur l'objectivation de ces créances.

Par ailleurs, une deuxième phase du projet est à l'étude. Son objectif sera d'approfondir les concepts, les outils, la formation et le soutien aux CPAS qui veulent s'engager plus fermement dans cet accompagnement.

J'espère que ce manuel répondra de manière satisfaisante à vos questionnements car il me tient à cœur de voir la méthodologie MIRIAM grandir dans les CPAS mais également de manière plus large, dans l'ensemble du secteur de l'assistance sociale se préoccupant du bien-être des familles monoparentales.

Zuhal Demir

*Secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté*





## AVANT - P R O P O S

En 2015, plusieurs organisations se sont mises autour de la table pour réfléchir à la problématique de la pauvreté parmi les femmes monoparentales usagères du CPAS. Ces femmes ont des problèmes d'ordre financier mais elles rencontrent aussi des problèmes dans de nombreux autres domaines avec des conséquences néfastes sur leur confiance et l'image qu'elles ont d'elles-mêmes. Nous savions que c'était un groupe cible particulièrement vulnérable et qu'il était temps de s'atteler à une réflexion plus approfondie à la croisée du genre, de la pauvreté et de la monoparentalité. Une approche holistique et sensible au genre était absolument nécessaire.

C'est ainsi que le projet MIRIAM est né.

Ce projet avait un caractère expérimental et se donnait comme objectif de démontrer qu'un accompagnement spécifique du public en question pouvait mener à l'empowerment et in fine à une intégration sociale plus rapide et plus durable. Cinq CPAS nous ont suivis pour relever ce défi (Charleroi, Gand, Louvain, Molenbeek-Saint-Jean et Namur) en désignant un-e case manager pour « tester » l'accompagnement MIRIAM.

En deux ans, le projet MIRIAM a enrôlé 235 mamans dans les cinq CPAS concernés. Une partie de ces femmes, 117 pour être précis, ont bénéficié de l'accompagnement MIRIAM. Les autres participantes composaient le groupe-contrôle bénéficiant de l'accompagnement normal du CPAS.

Une évaluation originale visant à mesurer le degré d'empowerment de ces femmes a été menée par la Karel De Grote Hogeschool. La coordination, le soutien et la construction d'une « méthodologie » basée sur la pratique revenait au Vrouwenraad.

Au regard de la mission de l'organisation que je représente – à savoir promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes – je suis très heureuse du partenariat innovant qui a été forgé. La collaboration avec le SPP Intégration sociale, la Karel De Grote Hogeschool et les cinq CPAS pilotes a porté ses fruits. Nous avons réussi **ensemble** à démontrer qu'un accompagnement sensible au genre augmentait l'empowerment des bénéficiaires de manière accrue par rapport à un accompagnement classique. Nul besoin de modestie donc quand j'affirme que le projet MIRIAM a été un succès !

En guise de conclusion, je voudrais remercier tout particulièrement les case managers de chaque CPAS participant car le projet MIRIAM n'aurait pu être mené à bien sans leur dévouement permanent depuis septembre 2015.

Je vous souhaite une bonne lecture !

Magda De Meyer  
Présidente du Vrouwenraad



# UN MANUEL, POUR QUI ?

En développant ce manuel ainsi que l'outil qui l'accompagne, les partenaires du projet voulaient permettre à d'autres professionnels de bénéficier des apprentissages et des pratiques mises en place suite aux deux années d'implémentation du projet MIRIAM.

Ce manuel vous est destiné si vous :

- Travaillez dans le secteur CPAS.
- Travaillez dans le secteur social au sens large.
- Travaillez pour un organisme, une association qui vient en aide aux femmes, en particulier les femmes précarisées.
- Souhaitez mieux prendre en compte les différences qui existent entre les femmes et les hommes dans un processus d'accompagnement et/ou d'activation sociale. En d'autres mots, si vous voulez prendre en compte la dimension genre dans l'accompagnement et le soutien de votre public.

Il n'y a malheureusement pas de recette miracle pour « réussir » l'accompagnement des femmes en situation de monoparentalité qui viennent chercher de l'aide au CPAS. Mais avec ce manuel, nous vous proposons une série d'étapes pour vous aider à systématiser et à structurer la prise en charge de ce public avec une attention spécifique pour ses besoins, ses difficultés et sa diversité.

Ce travail de capitalisation des savoirs se concrétise par la publication de deux documents, deux faces d'une médaille.

Le document que vous tenez entre les mains est le « côté pile » de ce travail. Dans l'introduction, nous vous présentons ce que la méthodologie MIRIAM peut offrir aux femmes monoparentales en pauvreté. Dans le premier chapitre sont décrites les conditions préalables requises pour démarrer un accompagnement MIRIAM dans de bonnes conditions. Ensuite, un plan par étapes documente les démarches nécessaires pour appliquer correctement la méthodologie. Le troisième chapitre analysera plus en détail la spécificité de l'accompagnement proposé et ce que cela implique. Dans le dernier chapitre, nous illustrerons les concepts théoriques avec des exemples tirés de la pratique des cinq CPAS ayant participé au projet.

Le « côté face » est un outil développé pour vous soutenir dans la pratique de la méthodologie MIRIAM et réaliser un « plan d'accompagnement ». Il s'agit d'un questionnaire qui vous permettra de mieux cerner la situation de départ de la personne accompagnée et de monitorer ses progrès jusqu'à la conclusion et l'évaluation de l'accompagnement proposé. L'outil s'inspire du travail réalisé par les case managers<sup>1</sup> et sert également à (auto)-évaluer l'empowerment des participantes.

Cet outil est disponible sous format PDF ou en version électronique éditable via le site web du SPP Intégration sociale. Il n'y a pas de restrictions sur son usage et son format. Vous pouvez vous l'approprier, l'améliorer, l'adapter à votre environnement de travail et votre pratique locale.

Retrouvez ces deux documents en ligne sur le site web du SPP Intégration sociale :

Lien FR : [www.mi-is.be/fr/themes/pauvrete/pauvrete-et-monoparentalite/miriam-1](http://www.mi-is.be/fr/themes/pauvrete/pauvrete-et-monoparentalite/miriam-1)

Lien NL : [www.mi-is.be/nl/miriam](http://www.mi-is.be/nl/miriam)

---

<sup>1</sup> Le « case manager » est la personne qui va accompagner le groupe de mamans en appliquant la méthodologie MIRIAM. Son rôle sera abordé en détail dans le premier chapitre de ce manuel.



# I . I N T R O D U C T I O N

## I.1. Que propose le projet MIRIAM ?

Le projet MIRIAM propose un 'trajet' intensif tant pour les participantes que pour les case managers du CPAS. Le case manager et les participantes se voient chaque semaine lors d'entretiens approfondis - souvent complexes - et de réunions de groupe.

L'objectif final du projet MIRIAM est de renforcer les participantes de manière à ce qu'elles puissent prendre (ou reprendre) leur vie en main et renforcer leur position sociale.

Le genre et l'empowerment sont les concepts de base de la méthodologie MIRIAM. Le **genre** renvoie aux normes sociales et aux valeurs qui perpétuent les images traditionnelles et stéréotypées sur les femmes. Les femmes sont surtout identifiées à leur rôle de mère, les hommes à celui de soutien de la famille. Selon ce cadre traditionnel, les femmes sont moins appréciées pour leur rôle dans l'espace public, ce qui crée une inégalité de pouvoir et de chances. Cette inégalité n'est pas un problème individuel ou identitaire, mais bien un problème de société. La méthode de l'empowerment renforce les femmes en monoparentalité et leur permet de lutter et de rejeter ces inégalités.

Sur le plan social, le **concept d'empowerment** renvoie à un processus de renforcement où les individus, les organisations et les communautés maîtrisent mieux leur situation et leur environnement (contrôle), affinent leur capacité à la réflexion critique sur la situation sociale qu'ils vivent (conscience critique) et participent de plus en plus aux processus décisionnels démocratiques (participation)<sup>2</sup>.

La méthodologie MIRIAM considère l'empowerment comme un processus de participation, de rencontre, de collaboration et de dialogue de longue durée qui permet aux femmes de reprendre confiance en elles et d'améliorer leur estime. Grâce à l'association de l'accompagnement individuel et d'un travail de groupe, elles développent une conscience critique et comprennent mieux les stéréotypes. Progressivement, elles s'efforcent de créer leur avenir et d'améliorer leur position dans la société. Elles sortent de chez elles et rompent leur isolement. Elles acquièrent plus de connaissances et d'informations sur leurs droits et les services d'aide auxquels elles peuvent avoir recours.

Important : l'empowerment n'est pas seulement un processus individuel. La dimension de groupe est essentielle : ce sont les femmes qui, ensemble, combattent les inégalités structurelles de la société. Les femmes qui ont voix au chapitre.

L'empowerment implique donc aussi bien de travailler au développement des forces individuelles que de surmonter les obstacles structurels. Il souligne également l'importance de la participation, de la rencontre et du dialogue. Dans la pratique des services d'aide, l'empowerment se traduit de différentes manières. Il s'agit notamment de travailler à améliorer la confiance et l'estime de soi, de renforcer l'accès et le recours aux services et à l'aide, d'acquérir des connaissances et de réaliser ses droits, d'avoir voix au chapitre et de participer à la vie de la collectivité.

Les quatre aspects importants de l'empowerment sont : la force sociale (participation, mise en réseau...), la force de la connaissance (accès, compréhension et utilisation des connaissances et des informations), la force économique et la force intérieure (estime de soi, confiance en soi...). Tous ces aspects interagissent et se renforcent mutuellement. Ils constituent tous des conditions importantes pour l'activation sociale.

---

2 Steenssens K., Van Regenmortel T., Schalk R. 2017. Kwaliteitsstandaarden voor de ontwikkeling van instrumenten voor het evalueren van empowerment. Van theorie tot praktijk in welzijnsorganisaties. Gedrag en Organisatie, vol.30 , pp. 204-229

## MIRIAM : une approche holistique et intensive

La méthodologie MIRIAM propose un accompagnement holistique et intensif en réunions de groupe et rencontres individuelles pendant un an. Le case manager rencontre la mère isolée au moins une fois par semaine. Au moins 2 réunions de groupe et 2 consultations individuelles ont lieu chaque mois.

L'accompagnement se base sur une approche holistique : les problèmes auxquels les femmes sont confrontées dans différents domaines de vie ont été pris en compte de manière intégrée. Une approche holistique envisage l'ensemble de la problématique et pas uniquement la somme des parties. Les différents éléments sont abordés en parallèle parce qu'ils s'influencent mutuellement : un logement de mauvaise qualité entraîne souvent des problèmes de santé, une mobilité limitée restreint les chances sur le marché du travail, une image de soi négative et un manque de confiance impactent également l'état de santé et les chances de trouver un emploi.

Toutes les facettes de la vie des participantes ont été analysées en détail. L'approche holistique permet avant tout d'offrir une oreille attentive et de renforcer les participantes grâce à l'échange d'expériences. Lors des réunions de groupe et de l'accompagnement individuel, le case manager recherche, avec les femmes, des réponses aux questions, difficultés, problèmes rencontrés.

La méthode s'articule autour des quatre dimensions de l'empowerment et s'appuie sur les forces, les compétences, mais aussi les souhaits et les intérêts de la participante. Celle-ci est activement impliquée dans l'établissement de son trajet et participe toujours aux décisions lors de l'accompagnement. Elle est active et considérée comme une personne compétente à même de faire des choix positifs pour elle-même.

## MIRIAM : un accompagnement individuel et collectif

Le projet MIRIAM propose un accompagnement individuel intensif. Cet accompagnement est personnalisé et adapté à la situation, aux demandes, aux souhaits et aux attentes de la femme monoparentale.

Lors de l'accompagnement individuel, les femmes obtiennent avant tout une réponse à leurs questions et problèmes pratiques. Ces informations et le soutien proposé par le case manager leur permettent de prendre les choses en main et d'améliorer leur situation. En outre, sur un plan plus personnel, l'accompagnement intensif crée une prise de conscience, une transformation, une ouverture à d'autres perspectives et possibilités.

L'aspect temporel est important dans cet accompagnement car il exige plus de temps que ce qu'il est généralement possible d'accorder à un usager du CPAS. Il faut être à l'écoute, discuter et surtout apprendre à se connaître. Le développement de cette relation de confiance est indispensable à l'élaboration d'un accompagnement personnalisé :

- Le case manager se base sur les demandes et la situation de la maman accompagnée pour renforcer l'image qu'elle a d'elle-même.
- La maman, de son côté, se sent écoutée, respectée et comprise.

L'accompagnement collectif se concrétise par la création de groupes de parole pour les femmes monoparentales et constitue une partie essentielle du projet MIRIAM. Le travail en groupe rompt l'isolement des femmes : elles ont une raison de sortir de chez elles, elles rencontrent d'autres personnes et constatent que d'autres femmes éprouvent les mêmes difficultés qu'elles. Elles apprennent souvent les unes des autres, partagent des solutions à des problèmes pratiques et échangent sur des problématiques importantes comme l'éducation ou les difficultés de couple. La recherche collective de réponses à des questions communes au cours d'une expérience partagée est une forme puissante d'empowerment. On ne leur dit pas comment s'y prendre, elles comprennent ensemble comment d'autres femmes abordent la même situation et découvrent ainsi ce qui leur convient le mieux.

L'accompagnement de groupe peut se présenter sous différentes formes. Il commence par des rencontres avec les autres femmes impliquées dans le projet. Ces rencontres forment un point de départ. Le fait d'orienter les femmes vers les activités d'autres groupes de femmes et/ou vers des organisations locales de femmes auxquelles elles peuvent s'affilier peut compléter le travail de groupe, mais cela peut également être un objectif pour chaque participante.

Les réunions de groupe doivent répondre à plusieurs critères :

- Contribuer à l'épanouissement de chaque femme.
- Proposer des informations.
- Orienter vers des services et activités utiles.
- Contribuer au développement d'un réseau social.
- Faciliter la parole et le partage d'expériences entre les femmes : elles apprennent les unes des autres. En se confrontant à d'autres femmes, elles élargissent leur environnement et apprennent à mieux évaluer chaque situation.

## Renforcement mutuel

Cette méthodologie implique une interaction systématique entre l'accompagnement de groupe et l'accompagnement individuel. Ces deux éléments ne sont pas indépendants, mais au contraire se renforcent. Les questions soulevées lors de l'accompagnement individuel servent d'inspiration pour les réunions de groupe. Ce qui se passe lors des réunions de groupe peut donner lieu à une intervention individuelle. L'interaction contribue à une reconnaissance qui renforce les femmes ; elles ne sont pas les seules à rencontrer certaines questions ou certains problèmes. Des solutions sont recherchées en groupe.

**En résumé : MIRIAM,**  
c'est un accompagnement :

- Sensible au genre
- Visant l'empowerment
- Intensif et holistique
- Individuel et collectif

## 1.2. À qui est destiné le projet MIRIAM ?

L'accompagnement MIRIAM a été pensé pour les femmes en situation de monoparentalité qui n'obtiennent pas suffisamment de résultats avec l'accompagnement conventionnel du CPAS parce que leurs problèmes sont trop complexes. Il vise des femmes fortement isolées qui n'ont pas (ou peu) de réseau et qui rencontrent un ensemble de problèmes. La méthodologie n'est pas conçue pour un public en situation d'urgence ou de crise temporaire. Il s'adresse au contraire aux femmes qui vivent dans une situation précaire depuis déjà longtemps et qui n'arrivent pas à en sortir avec une assistance « classique ». Ces femmes sont sélectionnées au sein du groupe de femmes ayant recours au CPAS. De plus amples informations sur la sélection des femmes sont disponibles dans le plan par étapes.

14

15



Family  
Passes

Family  
Passes



## 2. APPLIQUER LA MÉTHODOLOGIE MIRIAM

Les concertations régulières entre case managers ont permis d'identifier une série de facteurs facilitateurs mais aussi d'obstacles dans la mise en œuvre de la méthodologie MIRIAM. Toute organisation désireuse d'appliquer en tout ou en partie cette méthodologie devrait veiller à réunir un maximum de conditions de réussite de cet accompagnement intensif.

### 2.1. Le rôle central du case manager

Le rôle du case manager MIRIAM ne doit pas être sous-estimé : il/elle accompagne, c'est un coach qui épaula la participante dans l'analyse de sa situation et l'élaboration, l'exécution et l'évaluation d'un trajet. Pour ce faire, le case manager s'appuie toujours sur les questions et la situation personnelles de la femme. L'analyse et le choix des solutions privilégient une vision globale, ce qui signifie que le case manager doit sans cesse garder une vue d'ensemble de la situation et établir des liens entre tout ce que la femme monoparentale vit et raconte.

Le case manager est donc plus qu'un gestionnaire de dossier ou qu'un coordinateur de trajet. En tant qu'accompagnateur, il/elle doit nouer une relation avec l'usagère. Il/elle doit l'écouter, la motiver et la soutenir dans toutes ses démarches. Les actions doivent être choisies et planifiées d'un commun accord, mais elles peuvent également être entreprises ensemble. Pour ce faire, il est essentiel que le case manager et la femme participant au projet construisent une relation de confiance. Pour que cette relation de confiance puisse se créer, il doit y avoir autant de contacts personnels que possible, ce qui exige du temps et de l'implication. L'accessibilité du case manager est également nécessaire.

Un travail de groupe vient compléter la relation individuelle avec chaque femme bénéficiaire du projet. Ces activités exigent cependant d'autres qualités de la part du case manager. La mise en place de bonnes relations mutuelles au sein du groupe, la création d'une cohésion, le travail avec différents groupes et la prévention de l'exclusion au sein du groupe ne sont pas des tâches évidentes.

Le case manager doit en outre collaborer avec d'autres services et organisations. Une connaissance approfondie de la carte sociale est nécessaire. Et il/elle doit également encourager ses collègues et les experts externes à adopter une vision uniforme. Pour le poste de case manager, il est recommandé d'engager un ou une assistant(e) social(e) expérimenté(e) disposant de connaissances suffisantes, d'une attitude adéquate et des compétences requises.

### Ses connaissances

Un case manager doit avant tout connaître son public cible. Chaque public cible a sa spécificité et présente plusieurs caractéristiques importantes dont il faut tenir compte au cours de l'accompagnement. Par ailleurs, il existe des demandes et des besoins spécifiques au groupe.

Un case manager doit avoir une bonne compréhension de la situation et de la mentalité des femmes en situation de monoparentalité et de pauvreté. Les connaissances spécifiques au genre sont étroitement liées à ce qui précède. Une approche tenant compte de la dimension de genre est absolument indispensable tant pour dénoncer les inégalités structurelles auxquelles les mères isolées sont confrontées que pour mettre le doigt sur certains stéréotypes.

Le case manager doit aussi bien connaître et maîtriser les méthodes d'assistance individuelle, mais également les méthodes utiles pour le travail de groupe. Une bonne compréhension des principes de la dynamique de groupe est indispensable pour créer un groupe où règne la confiance mutuelle et où chacune peut apprendre.

Le case manager doit aussi disposer des connaissances nécessaires (ou les développer) concernant les organisations, les services et les instances qui fournissent une offre susceptible d'intéresser les mamans isolées, et notamment des organisations locales de femmes. Il faut être particulièrement attentif à créer un véritable réseau avec ces services, tant pour le suivi des demandes et besoins individuels que pour les travaux de groupe. Outre les informations concernant le 'paysage social', le case manager doit aussi être au fait des droits et possibilités qui s'appliquent au groupe cible. Enfin, les connaissances requises au sujet du CPAS proprement dit et de ses divers services et sections sont également indispensables.

## Son attitude

L'ouverture et la capacité d'écoute sont deux caractéristiques essentielles d'un bon case manager. Le case manager est ouvert par rapport à la vie des femmes, écoute attentivement ce qu'elles partagent et veille à ne jamais les juger. En effet, les femmes en situation de monoparentalité ont trop souvent l'impression d'être contrôlées et jugées par les services avec lesquels elles sont en contact. Les stéréotypes sociaux jouent en leur défaveur. Elles se sentent coupables ou en tort car leur vie ne répond pas à des attentes ou à un schéma précis.

Il est donc important d'adopter une attitude empathique et de faire preuve de compréhension face au ressenti de son interlocutrice. La flexibilité et la disponibilité sont également les conditions d'un accompagnement efficace. Cela implique d'accorder suffisamment de temps aux entretiens individuels pour que les femmes ne se sentent pas comme des numéros. De même, les case managers veilleront à réaliser des visites à domicile qui permettent de créer une relation égalitaire et humaine, une relation de confiance qui encourage les participantes à identifier elles-mêmes leurs problèmes et à les prendre en main. Enfin, le case manager doit pouvoir manifester de la créativité, de la spontanéité et de l'humour pour créer une ambiance agréable, ouverte et constructive contribuant à l'adhésion des participantes.

## Ses compétences

De bonnes compétences communicationnelles sont essentielles. Une communication claire et correcte permet d'éviter de nombreux malentendus. De même, les compétences en gestion des groupes et prévention des conflits sont très importantes pour faciliter les activités collectives. Il faut bien comprendre la dynamique du groupe et disposer de connaissances pour renforcer les liens de solidarité. Il est également très important que l'accompagnateur possède les compétences pour organiser une activité. Il/elle doit en outre pouvoir travailler de manière autonome. Il/elle est en effet généralement seul(e) pour assurer l'accompagnement au quotidien. Un case manager doit également avoir des talents de networking pour pouvoir nouer les bons contacts, par exemple pour les activités de groupe, mais aussi pour le suivi des demandes individuelles.

## 2.2. L'ancrage au sein du CPAS comme condition de succès

La méthodologie MIRIAM ne peut être dissociée de l'accompagnement au sein du CPAS. C'est une forme plus intense d'aide qui diffère de l'accompagnement « conventionnel » par son approche holistique et par l'association entre le travail de groupe et l'accompagnement individuel. Le CPAS crée le cadre et les conditions nécessaires à la mise en place de la méthodologie MIRIAM. Il convient, au préalable, de réfléchir à certains éléments importants afin que le trajet soit réussi.

### Composition du groupe

Dans l'idéal, un groupe se compose de 12 participantes. En raison de l'intensité de l'accompagnement, il est presque impossible pour le case manager de suivre plus de 12 participantes de manière proactive, accessible et proche. Une moyenne de 12 participantes constitue également une bonne capacité pour les activités de groupe. Il y a cependant toujours un certain nombre de femmes qui abandonnent pour une raison ou une autre. Il est important d'éviter que l'abandon soit dû à la taille du groupe, parce que les femmes ne se sentent pas à l'aise au sein du groupe, parce que le case manager n'accorde pas suffisamment de temps à chaque participante pendant les réunions de groupe ou parce que le groupe est trop grand pour approfondir des liens de confiance mutuelle.

### La position du case manager

Dans le cadre du projet MIRIAM, le case manager possède un large éventail de missions envers les mamans en situation de monoparentalité. Certains CPAS choisiront de considérer la méthodologie comme un accompagnement supplémentaire en plus de l'assistance conventionnelle réalisée par le travailleur social habituel de l'usagère. D'autres choisiront de transférer l'ensemble du dossier au case manager. Les deux modèles ont chacun leurs avantages et leurs inconvénients. L'option de faire intervenir le case manager en complément de l'accompagnateur habituel peut parfois entraîner de la confusion chez

À Gand, le service social du CPAS a été divisé en équipes de quartier. Dans chaque équipe, on compte 13 travailleurs sociaux qui accompagnent tous les usagers du quartier. À ces 13 personnes viennent s'ajouter 4 travailleurs sociaux ayant chacun leur « spécialité » : familles à problèmes multiples (surtout des familles présentant des problèmes d'éducation), drogues, jeunes, femmes en situation de monoparentalité. Ces personnes forment la « cellule méthodique ».

Les travailleurs sociaux travaillent en étroite coopération et se concertent beaucoup. L'équipe organise régulièrement des réunions d'intervision au cours desquelles des thématiques sont débattues. Pendant les interventions, les personnes de la cellule méthodique transmettent leurs connaissances à leurs collègues de l'équipe complète et des engagements sont pris. Pendant la deuxième année d'implémentation, deux case managers ont travaillé à mi-temps pour le projet MIRIAM. L'une d'elles a associé le projet avec un emploi à mi-temps dans le domaine de l'accompagnement de familles à problèmes multiples.

l'usagère : à qui doit-elle s'adresser pour telle ou telle question ? Lorsque le case manager reprend l'ensemble du dossier, l'accompagnement peut être plus ciblé. Mais l'accompagnement dans le cadre du projet MIRIAM se limite à un an et la fin du projet peut impliquer une rupture avec l'accompagnateur fixe. Quel que soit le modèle choisi, il est indispensable qu'il y ait une bonne collaboration entre le case manager et ses collègues. Dans l'ensemble, il est crucial pour l'élaboration de leur travail que les case managers soient bien soutenus au sein de leur service - et de manière plus générale au sein du CPAS -, étant donné qu'ils assument des missions nombreuses et très variées.

## Accueil des enfants

Étant donné qu'il existe généralement peu de garderies occasionnelles, les femmes ont du mal à trouver un accueil pour les enfants pendant les réunions et pour la durée de leurs entretiens avec le case manager ou d'autres interventions et rendez-vous. Pour faciliter le fonctionnement du projet et, surtout, pour permettre aux femmes bénéficiaires de participer aux réunions de groupe, il faut trouver une solution pour l'accueil des enfants.

Pendant l'été, une garderie occasionnelle a été organisée pour les enfants des participantes de Molenbeek en collaboration avec Dar al Amal. Les jeunes enfants et les enfants plus âgés étaient accueillis séparément et bénéficiaient d'activités adaptées ainsi que de repas sains. Les participantes ont ainsi pu se joindre sereinement aux activités de groupe, tout en ayant les mains libres pendant quelques jours pour s'occuper un peu d'elles-mêmes. De plus, l'activité était prévue pour être facilement accessible. Les mamans étaient accueillies matin et soir avec une tasse de café. Les organisateurs étaient attentifs à apporter un soutien informel en matière d'éducation. Ces moments ont également créé des occasions de rencontres et de contacts plus forts entre les participantes. Dar al Amal a également organisé un atelier sur l'éducation en plusieurs langues à l'intention des mamans. L'organisation de ce type d'accueil occasionnel accessible répond non seulement à un besoin important des mamans, mais peut également leur permettre d'avoir davantage confiance dans les services d'accueil et de garde et faciliter ainsi le pas vers le recours à ces services. La garderie occasionnelle a été mise en place avec le soutien du Fonds Bernard et Gonda Vergnes qui avait lancé un appel pour l'accueil des enfants en situation de vulnérabilité par l'intermédiaire de la Fondation Roi Baudouin.

À Gand, le service Arbeidszorg a assuré l'accueil des enfants par une bénévole lors des réunions. Il était ainsi beaucoup plus facile pour les femmes dont les enfants n'allaient pas encore à la crèche d'assister aux réunions de groupe en toute tranquillité. Au sein des autres CPAS aussi, les femmes pouvaient amener leurs enfants lorsqu'elles n'avaient pas de solution de garde.

À Charleroi, le LOL accueil a permis aux mamans de déposer leurs enfants lors de chaque réunion collective. Une psychomotricienne était particulièrement attentive à soutenir la relation parent-enfant et à favoriser le développement global de l'enfant (observations de l'enfant, conseils très concrets aux mamans). Cette première autonomisation a permis à certaines mamans de déposer par la suite leur enfant à la garderie en toute confiance.

## Le PIIS et MIRIAM

Avec l'introduction de la loi sur le droit à l'intégration sociale (DIS) en 2002, les CPAS se sont vu doter d'un vaste ensemble d'instruments et d'une plus grande marge de manœuvre dans le domaine de la mise à l'emploi de leurs bénéficiaires. Cela part du constat que l'emploi est en effet un des axes prioritaires pour intégrer les personnes dans la société et qu'un emploi correctement payé constitue le meilleur moyen de sortir de la pauvreté. La loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale définit ainsi les conditions spécifiques du droit à l'intégration sociale. Une de ces conditions est d'être disposé à travailler « à moins que des raisons de santé ou d'équité l'en empêchent ».

Par conséquent, le CPAS lance de nombreuses initiatives dans ce domaine. En premier lieu, tout bénéficiaire peut recourir à un parcours d'insertion via le CPAS. Les travailleurs sociaux encadrent leurs bénéficiaires en recherchant avec eux la formation adéquate, un emploi et un accompagnement dans leurs premiers pas sur le lieu de travail.

Les bénéficiaires du CPAS qui éprouvent des difficultés trop importantes pour trouver un travail doivent avoir la possibilité de s'intégrer durablement dans la société. Des activités sociales permettent alors de renforcer leur participation sociale et de rompre leur isolement social. Ces activités peuvent être très variées : bénévolat, excursions culturelles, activités sportives, modules collectifs sur l'alimentation saine, gestion des dettes, familiarisation avec les TIC, etc. Les démarches nécessaires sont définies dans un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS). Le PIIS est obligatoire pour les jeunes de moins de 25 ans et pour les personnes de plus de 25 ans qui n'ont pas eu droit à l'intégration sociale au cours des trois mois qui précèdent la demande (nouveaux bénéficiaires).

Le PIIS est défini dans une convention écrite signée par la personne concernée et le CPAS. Le contenu du PIIS dépend de la situation personnelle concrète, des souhaits et des possibilités du bénéficiaire en matière d'intégration sociale et/ou professionnelle.

Dans la convention PIIS, la participation au projet peut être précisée dans le plan d'accompagnement. En d'autres mots, la méthode MIRIAM peut être utilisée pour adapter le PIIS aux femmes en situation de monoparentalité.

Le but de la politique d'activation sociale est « l'augmentation de la participation sociale et la rupture de l'isolement par le biais d'activités socialement utiles, soit comme but en soi, soit comme premier pas dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle, soit comme premier pas vers une remise (ultérieure) au travail rémunéré ». L'idée n'est pas seulement d'insérer les bénéficiaires sur le plan socioprofessionnel mais aussi de les émanciper sur le plan social, culturel et politique.

## Conclusion, transfert et suivi

La méthodologie MIRIAM prévoit un accompagnement intensif (individuel et en groupe) pendant une période d'un an. Elle propose aux femmes un trajet particulier au sein de l'accompagnement du CPAS. À l'issue du projet, les femmes ne sont pas abandonnées à leur sort. Une évaluation du trajet réalisé est menée avec le case manager au bout d'un an. Cette évaluation a lieu à la fois en groupe et lors d'un entretien individuel avec chaque participante.

Les évaluations permettent de recueillir des informations utiles pour la politique du CPAS, pour la démarche à adopter lors du trajet MIRIAM suivant et pour le suivi ultérieur de chaque participante par le CPAS. Chaque femme discute avec le case manager et son travailleur social de la façon dont le trajet s'est passé et de la suite des événements.

## 2.3. Le succès du projet expérimental

Le projet MIRIAM a été mis en place à titre expérimental et a été suivi par une équipe scientifique qui a comparé l'évolution des participantes avec un groupe de femmes monoparentales bénéficiant du suivi individuel conventionnel au sein des mêmes CPAS<sup>3</sup>.

Cette évaluation a été réalisée au moyen de l'instrument de mesure d'empowerment, un instrument qui se compose de quatre séries de questions visant l'empowerment psychologique, le niveau d'engagement social, les changements objectifs dans différents domaines de la vie et la satisfaction à propos de ces domaines de vie. Les évaluations ont eu lieu au début et à la fin de l'accompagnement. Les différences de scores étaient claires. Au bout d'un an, le groupe de femmes qui participait à l'expérience a obtenu des scores nettement supérieurs au groupe contrôle dans le domaine de l'empowerment psychologique et de l'engagement social. Tandis que le groupe contrôle obtenait un meilleur score lors de la première évaluation mais se stabilisait au fil du temps, le groupe expérimental n'a cessé de progresser.

D'importants changements ont été obtenus dans les différents domaines de vie, par exemple :

- Activation sociale et intégration : Lors du démarrage du projet, seulement 5,7 % des participantes du groupe expérimental suivaient une formation. À la fin du projet, ce chiffre était passé à une femme du groupe expérimental sur quatre alors que ce pourcentage dans le groupe de contrôle avait chuté de 25 % à 19,5 %.
- Situation financière : Très peu de femmes bénéficiaient d'une pension alimentaire pour leurs enfants. Bien qu'elles y aient droit, l'activation de ce droit n'était pas une évidence pour elles. Elles trouvaient souvent la procédure compliquée : elles devaient obtenir un jugement et devaient de ce fait prendre contact avec un avocat pour réclamer leurs droits. Les case managers les ont accompagnées dans cette procédure via des explications et des sessions d'information, mais aussi par un suivi pratique pendant toute la procédure. Le nombre de femmes bénéficiant d'une pension alimentaire pour les enfants est ainsi passé de 51 % à 60,5 % dans le groupe expérimental. Pour la plupart d'entre elles, la procédure est clôturée, tandis qu'elle est encore en cours pour certaines.

La conclusion est claire : l'accompagnement individuel conventionnel du CPAS permet d'obtenir des résultats dans le renforcement des femmes en monoparentalité, mais la méthodologie MIRIAM, avec son approche holistique et intensive associant groupe de travail et accompagnement individuel, fait mieux.

---

3 Résultats du premier groupe expérimental en 2016 – pour plus d'informations, voir : Asselberg, K., De Pourcq, L. & Depauw, J. (2016). Empowerment de femmes en situation de monoparentalité au CPAS. Rapport final. Karel de Grote Hogeschool & NVR à la demande du SPP IS. Pour les résultats du deuxième groupe expérimental, voir De Pourcq, L. & Vandevort, L. (2017) Empowerment de femmes en situation de monoparentalité au CPAS. Rapport final 2017. Karel de Grote Hogeschool & NVR à la demande du SPP IS.



## 3. PLAN PAR ÉTAPES

Une fois que le CPAS a pris la décision de mettre en œuvre la méthodologie MIRIAM pour les femmes en situation de monoparentalité et de pauvreté, plusieurs étapes sont nécessaires pour organiser 'le trajet' au sein d'un groupe de femmes. Il s'agit de procéder à une sélection des femmes en situation de monoparentalité pouvant participer à l'accompagnement, de composer un groupe et d'établir, sur la base d'une analyse de la situation, un plan accordant de la place à l'accompagnement individuel et au travail de groupe. Dans l'idéal, le groupe compte 10 à 12 femmes. Un groupe plus important n'est pas recommandé en raison de l'intensité du suivi et de la dynamique du travail de groupe.

**Nous aborderons successivement les quatre étapes. Pour vous aider à réaliser les étapes 2, 3 et 4 (l'analyse, le plan d'accompagnement et l'évaluation finale), un outil, sous forme de questionnaire, a été spécialement conçu. Vous retrouverez cet outil en format PDF et en version éditable sur le site web du SPP Intégration sociale.**



### 3.1 Première étape : sélection des participantes

La sélection des participantes dans le cadre du projet MIRIAM se fonde sur une série de critères visant une certaine homogénéité vis-à-vis des besoins des femmes et de la composition du groupe. Une bonne composition du groupe génère une bonne dynamique et un échange mutuel qui permet d'apprendre les unes des autres.

Ces critères de sélection sont :

- La situation de monoparentalité : la femme élève ses enfants seule, de manière isolée, avec peu ou pas de soutien extérieur.
- La situation persistante de pauvreté : il ne s'agit pas d'une forme de pauvreté passagère ou de crise. La maman rencontre une combinaison de problèmes, n'a pas un réseau social développé et l'assistance conventionnelle ne lui permet pas d'enregistrer des progrès substantiels dans sa situation.
- Avoir au moins un enfant en dessous de l'âge de 6 ans. Les femmes avec de jeunes enfants rencontrent souvent des problèmes supplémentaires liés à la garde ou l'éducation. Il est préférable que le groupe se compose de femmes ayant des enfants de la même tranche d'âge (par exemple de 0 à 6 ans, de 6 à 10 ans, de 10 à 15 ans, de 15 à 18 ans). Elles pourront ainsi échanger des conseils et des astuces en ce qui concerne l'éducation. Ces femmes peuvent bien sûr aussi avoir des enfants plus âgés. Un des objectifs de l'accompagnement de groupe est en effet d'apprendre mutuellement de leurs expériences.
- La maîtrise minimale d'une des langues parlées par le case manager. Cette connaissance de la langue est nécessaire pour garantir une bonne communication, aussi bien lors de l'accompagnement individuel que pendant les réunions de groupe.

Le case manager recherche des femmes dont le profil correspond aux critères grâce à la base de données du CPAS, à son fichier des usagers et à des contacts avec les collègues. Il/elle sélectionne, en concertation avec ses collègues, les femmes à qui l'accompagnement intensif pourrait être le plus profitable. L'accompagnateur fixe de la femme en question présente le trajet à la femme et évalue sa disposition à y participer – la participation est libre !

Le case manager reprend le dossier dès que la femme fait part de son intérêt et mène un premier entretien permettant d'expliquer plus en détail en quoi consistera le trajet et d'évaluer les attentes de la femme en situation de monoparentalité concernant sa participation à un trajet de ce type.

Lors du projet pilote, il est apparu pendant les premiers entretiens menés par les case managers avec les femmes qu'elles étaient impatientes de rencontrer d'autres femmes dans leur situation et d'échanger leurs expériences. Elles ont également indiqué être en quête de connaissances et d'informations pour mieux prendre en main leur vie et aller de l'avant. Ces premières impressions ont été confirmées lors des évaluations à la fin du projet pilote :

*« Participer à l'accompagnement de groupe m'a donné tellement confiance en moi, je me sens bien. Je parviens enfin à envisager l'avenir de façon favorable. »*

*« Quand je participe aux activités de groupe, j'oublie un instant mes problèmes en parlant avec les autres. »*

*« J'ai rencontré beaucoup de mamans qui sont devenues des amies. Nous avons pu échanger nos expériences. Le projet Miriam m'a fait beaucoup de bien. »*

*« Le projet Miriam a fait pour moi ce que d'autres n'ont pas réussi à faire : il m'a encouragée à sortir et j'ai un objectif, ce qui me donne toujours envie de venir. »*

Ces commentaires montrent qu'une approche collective répond à un besoin chez les femmes en situation de monoparentalité.

## 3.2 Deuxième étape : entretien préliminaire et analyse de la situation des femmes

Une fois que la participation est confirmée, un plan d'accompagnement est rédigé. Il est important lors de la préparation de ce dossier de ne pas uniquement évaluer les problèmes présents mais aussi d'insister sur les points forts et les ressources possibles dans l'environnement direct de la participante. Autrement dit, il y a lieu de ne pas seulement évoquer ce qui va mal, mais de voir aussi ce qui va bien. Un réseau solide, de l'énergie ou un bon logement sont des points forts et des ressources possibles dans lesquels la femme peut puiser du courage et sur lesquels l'accompagnement peut venir se greffer. Il est en outre fondamental de relever les motivations, les perspectives d'avenir et les priorités personnelles de la personne accompagnée.

Ce premier entretien a pour objectif de répondre à trois questions :

- Qui est la personne concernée par le plan (caractéristiques du profil) ?
- Quelle est sa situation initiale (mesure zéro) ?
- Qu'attend-elle de son trajet auprès du CPAS (souhaits et attentes) ?

### Caractéristiques du profil

On questionne la participante sur son histoire et sa situation (logement, nombre et âge des enfants, relation avec le père des enfants, connaissances linguistiques, etc.) afin d'évaluer correctement ses conditions de vie et de déterminer quelle est sa situation actuelle, ce qu'elle aimerait voir changer et quels sont les ressources qui peuvent l'aider dans son trajet.



## Mesure zéro

Dans le cadre de l'évaluation du projet MIRIAM, toutes les femmes ont été questionnées deux fois à l'aide d'un instrument de mesure d'empowerment. Cet outil est destiné à vérifier l'évolution de l'empowerment à l'aide d'une mesure au début du trajet (mesure zéro) et d'une mesure effectuée à l'issue du trajet d'un an (mesure finale).

La deuxième partie de l'instrument MIRIAM concerne cette mesure zéro. On demande à la femme de répondre avec le case manager à quelques questions sur elle-même et sur sa situation actuelle.

L'instrument de mesure de l'empowerment comporte plusieurs parties :

- La mesure de l'empowerment psychologique.
- Le vécu subjectif de la femme dans plusieurs domaines de vie importants.

**La mesure de l'empowerment psychologique** consiste à relever une mesure scientifiquement fiable et validée de l'empowerment. Les femmes se voient poser quatorze questions sur leurs points forts et leurs forces (« sentiment d'identité positive »), la façon dont elles perçoivent leur environnement (« habitat social »), la relation avec le ou les aidant(s) (« assistance ») et le degré de lien avec les autres et avec la société dans son ensemble (« connexion »). La femme répond aux propositions en attribuant une note sur une échelle allant de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord ». À la fin de la mesure, une représentation visuelle permet d'illustrer le score de la femme dans les différents domaines.

En complément, la femme est interrogée sur son vécu subjectif dans un certain nombre de domaines de vie, à savoir sa situation financière, son activation sociale, son logement, sa mobilité, sa santé physique, son bien-être mental, son réseau social, son temps libre et sa participation, son lien avec les enfants et son existence en général. La femme attribue à chaque domaine de vie un score de 1 à 10, qui indique son niveau de satisfaction dans ce domaine particulier.

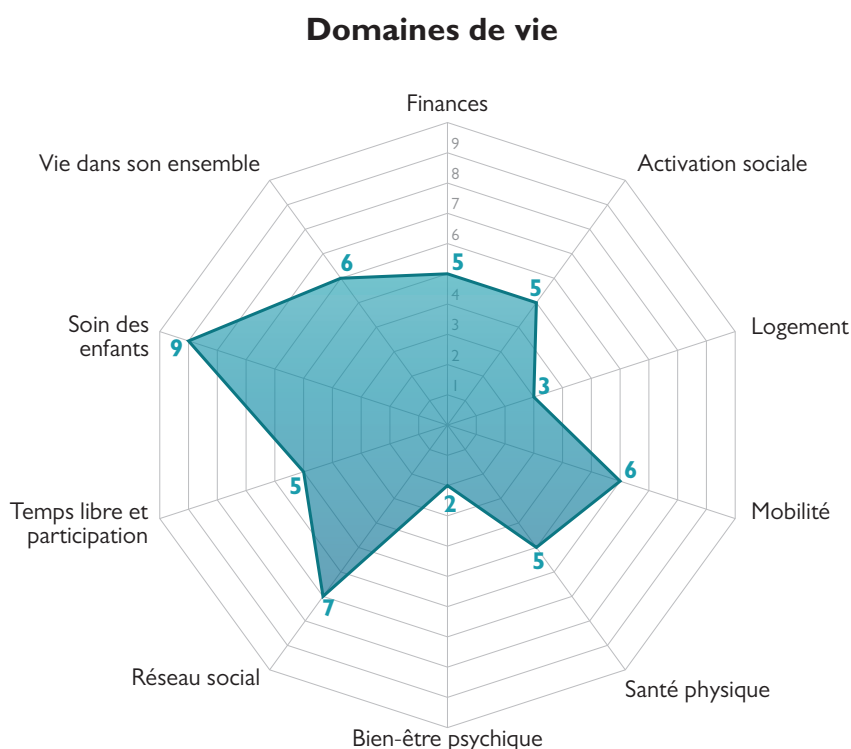
Pour chaque domaine de vie, le case manager pose plusieurs questions complémentaires qui déterminent ses vulnérabilités, ses points forts et ses ressources. Pour le domaine de vie « mobilité » par exemple, il/elle lui demande si elle possède ou non un permis de conduire ou une voiture, un vélo, un scooter ou une moto et si elle peut faire appel à de l'aide, comme une voisine qui possède une voiture et qui est disposée à la conduire quelque part de temps à autre.

## Un ensemble de domaines de vie et un score d'empowerment

L'instrument transpose automatiquement les résultats de la mesure zéro en un graphique en radar qui représente visuellement la force perçue de cette femme dans chacun des domaines de vie examinés, ce qui donne un score d'empowerment indiquant les points forts et les points faibles de la femme.

Les scores assemblés dévoilent les dimensions sur lesquelles il convient d'agir ainsi que les points forts, les forces et les faiblesses actuels de la femme.

Ce graphique en radar présente le score d'une femme dans les différents domaines de vie. Elle obtient surtout des scores faibles pour le bien-être mental (2 sur 10) et le logement (3 sur 10). Ces domaines de vie méritent clairement beaucoup d'attention. Le lien avec les enfants atteint un haut niveau



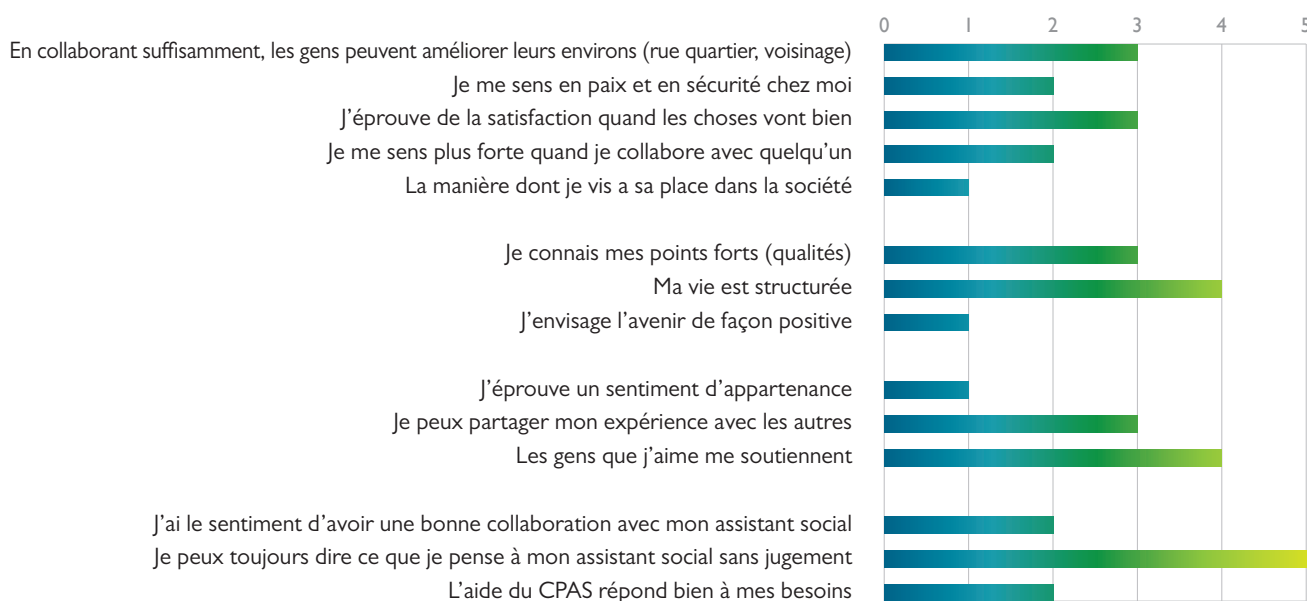
(9 sur 10). Lors du projet pilote, il est apparu que, dans l'ensemble, les femmes attribuaient une note élevée à leur lien avec les enfants. Ce constat n'a rien d'étonnant quand on sait combien les femmes en situation de pauvreté accordent de l'importance à leur rôle de maman. Lors d'un premier contact, il est souvent difficile d'admettre que les choses peuvent également être difficiles dans ce domaine. Il convient par conséquent d'être vigilant. Dans ce genre de cas, on voit souvent apparaître un score plus faible et plus réaliste dans ce domaine lors d'une mesure suivante.

Les quatre propositions sont toutes notées sur une échelle de 0 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord). Les propositions sont rassemblées en groupe :

- Le groupe 1 sur l'environnement social de la participante.
- Le groupe 2 sur le sentiment d'identité positive de la participante.
- Le groupe 3 sur le sentiment de connexion de la participante.
- Le groupe 4 sur sa relation avec le CPAS.

Les scores de la deuxième mesure peuvent être comparés à ceux de la première mesure.

## Empowerment psychologique



## Souhaits et attentes

Les résultats de la mesure sont parcourus avec la participante. Le case manager lui demande expressément ce qu'elle attend de lui/elle, des autres femmes du groupe, de sa participation en général et ce qu'elle espère changer.

Un plan d'accompagnement est établi sur la base des résultats des mesures et des réponses à ces questions. Ce plan reprendra de manière claire et structurée les actions à mener.

### 3.3 Troisième étape : plan d'accompagnement

Une partie de l'outil concerne le contenu de l'accompagnement : quels objectifs la mère isolée entend-elle atteindre pendant le trajet et que faire pour les atteindre ?

Le plan répond aux questions suivantes :

- Quels objectifs la participante souhaite-t-elle atteindre ? Dans quels délais ?
- Comment va-t-elle atteindre ces objectifs ? Quelles actions sont nécessaires ?
- Quelle est l'évaluation des résultats après un délai fixé ?
- Quelles actions supplémentaires sont nécessaires ? Comment le plan est-il ajusté ?

Le plan d'accompagnement est établi par le case manager en concertation avec la maman sur la base des résultats de la mesure zéro et du profil psychologique. Ce plan est assorti d'objectifs et d'une première proposition d'actions. Cette proposition est discutée en détail et complétée ou modifiée lors des entretiens ultérieurs. Il est important que le case manager tout comme la participante puissent se retrouver dans les objectifs. Un objectif imposé a peu de chances d'être réalisé.

Pour des raisons pratiques, il n'est pas exclu que le case manager mette au point une proposition initiale qui sera ensuite discutée avec la femme concernée. Tant que la priorité est accordée à ses souhaits et ses attentes et tant qu'elle peut supprimer ou compléter des éléments et participer à la réflexion.

#### Pour mémoire

Qu'est-ce qu'un objectif ? Une situation souhaitée et décrite de manière claire qui doit être atteinte à une date fixée à l'avance.

Qu'est-ce qu'une activité ? Une action concrète nécessaire pour atteindre l'objectif.

Qu'est-ce qu'un résultat ? Une conséquence concrète des actions qui découle des objectifs fixés

*« En tant que case manager, j'ai trouvé difficile de poser toutes ces questions, la liste de questions est détaillée. Mais l'avantage est que l'on n'oublie rien. Il n'est pas simple non plus de mener une bonne discussion, d'obtenir une réponse à toutes ces questions alors que la personne ne sait pas encore bien ce que l'accompagnement va lui apporter, elle ne parle pas forcément bien la langue, elle n'arrive pas à trouver ses mots... D'un côté, je trouve que le questionnaire est trop long, mais d'un autre, je pose souvent des questions complémentaires pour avoir des réponses plus concrètes. J'imprimais le questionnaire et je commençais une discussion sur les conditions de vie et, surtout, sur la situation administrative de la femme. Pendant les entretiens, je notais beaucoup d'éléments, puis j'introduisais mes notes dans l'ordinateur. Le premier rendez-vous est une prise de contact. Il faut aussi laisser à la maman la possibilité de poser des questions. Le plus souvent, un deuxième entretien suivait assez vite pour approfondir un certain nombre de points. Et il faut continuer à compléter le dossier, car au fur et à mesure de l'accompagnement, les femmes comprennent mieux le principe et sont plus en mesure de formuler leurs souhaits et leurs préoccupations. »*

*Un case manager*

## Formulation des objectifs

Pour formuler des objectifs adaptés, le case manager cherchera à répondre aux questions : qu'est-ce qui est important pour cette femme dans ce domaine de vie ? Que veut-elle atteindre ? Autrement dit : quels objectifs d'amélioration fixons-nous pour cette femme dans ce domaine de vie ? Quels points à améliorer sont ressortis de la mesure zéro ?

Il est important de fixer des objectifs : c'est en nommant les objectifs que l'on comprend de manière beaucoup plus claire ce qui est nécessaire. Des objectifs clairs permettent au case manager et à la maman de se mettre au diapason, ils savent ce qui est attendu d'eux. La formulation des objectifs n'est pas un exercice facile et le case manager doit y consacrer suffisamment de temps avec la personne concernée. Des objectifs correctement formulés selon la méthode SMART garantissent ensuite un meilleur déroulement de l'accompagnement.



### Formulation d'objectifs SMART pour le budget du ménage

Des objectifs d'amélioration flous ou non contraignants ne permettent pas d'atteindre le résultat visé. Les objectifs doivent donc être SMART. Les lettres SMART signifient Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste et inscrit dans le Temps. Lorsque les objectifs répondent à ces cinq critères, on atteint plus vite le résultat visé.

« Madame A doit avoir un aperçu plus clair de son budget et de ses dettes pour mieux contrôler ses dépenses. » (domaine de vie des finances).

Cet objectif, quoiqu'utile, n'est pas mesurable et donc pas SMART. Mieux vaudrait donc le formuler selon la méthode SMART : « Le 1<sup>er</sup> mars 20xx, le travailleur social de Madame A (ou le service de suivi budgétaire) a établi avec elle un plan budgétaire dans lequel elle pourra, chaque mois, introduire ses revenus et ses dépenses. Madame A sait comment lire le plan budgétaire et elle sait 9 fois sur 10 comment y apporter des modifications si certains revenus ou certaines dépenses augmentent ou diminuent. Le travailleur social (ou le service de suivi budgétaire) discute chaque mois des données avec Madame A. Elle est très satisfaite de son plan budgétaire. »

**Spécifique** signifie que la situation souhaitée est décrite de manière précise. Un objectif comme « Madame A doit avoir un aperçu plus clair » n'est pas suffisamment spécifique. On ne sait pas de quelle information il s'agit. Liste de contrôle :

- Le groupe cible est clairement décrit (pour qui).
- Le sujet est décrit de manière concrète (quoi).
- Le responsable de l'action est connu (qui fait quoi).

**Mesurable** signifie que l'on peut constater dans quelle mesure l'objectif est atteint. Presque tous les objectifs peuvent être mesurables. Il est cependant essentiel de réfléchir à une norme claire et une méthode de mesure aussi objective que possible et acceptée par la plupart des personnes concernées. Liste de contrôle :

- L'aspect de l'objectif que l'on va mesurer est décrit (le plan budgétaire existe, Madame A sait l'utiliser, le travailleur social ou le service de suivi budgétaire contrôle...).
- La norme (limite) que l'objectif doit satisfaire est fixée (adaptations mensuelles, discussions mensuelles = 12x par an).
- La norme est indiquée en pourcentage ou en chiffres (9 fois sur 10).
- Le vécu et l'expérience sont représentés par un chiffre (par ex. 1 = peu satisfait et 5 = très satisfait).
- Le nombre de personnes concernées (collaborateurs ou bénéficiaires) est fixé (travailleur social ou service de suivi budgétaire et Madame A).

La méthode de mesure décrit étape par étape comment procéder et à quelles dates.

**Acceptable** signifie que toutes les personnes concernées s'efforcent d'atteindre l'objectif. La plupart des personnes acceptent de s'engager en faveur d'objectifs qui leur paraissent utiles ou pour lesquels elles peuvent se fixer des objectifs personnels. Liste de contrôle :

- L'objectif est réalisable pour le CPAS et pour la femme en situation de monoparentalité.
- L'objectif s'intègre dans la réalité quotidienne.
- C'est un objectif stimulant qui paraît utile aux personnes concernées.

Cet objectif est soutenu.

**Réaliste** signifie que l'objectif doit être réalisable. Si l'objectif est trop ambitieux, les personnes participantes risquent de renoncer avant d'avoir essayé. Liste de contrôle :

- L'objectif est réalisable pour toutes les personnes concernées.
- L'objectif n'est pas trop éloigné de la situation quotidienne ou peut être développé progressivement à l'aide d'objectifs intermédiaires formulés de manière claire selon la méthode SMART.
- L'objectif précise ce qu'il peut apporter concrètement à l'organisation, au service et/ou aux personnes concernées.

Un objectif est **inscrit dans le temps** lorsque les personnes concernées peuvent suivre la progression vers l'objectif. Des objectifs bien formulés et communiqués sont répartis dans le temps. Il convient donc de prévoir, dans le plan d'action, quand certaines étapes doivent être atteintes. Vérifiez régulièrement si tout se déroule dans les délais impartis et informez-en les personnes concernées. Liste de contrôle :

- Le plan d'action prévoit quand certaines étapes doivent être atteintes.
- Le plan prévoit un moment (jour, semaine, mois) où l'objectif doit être réalisé.

## Définition des actions

Une fois que les objectifs sont fixés, il convient de définir ensemble les actions à entreprendre pour atteindre chaque objectif. Plusieurs actions sont nécessaires et utiles pour chaque objectif fixé. Le case manager et la personne concernée énumèrent ensemble les actions pour chaque objectif fixé et tiennent compte de :

- La capacité et les priorités de la ou les femme(s) monoparentale(e).
- Les possibilités au sein du CPAS.
- Les possibilités offertes par les organisations partenaires.

Pour ce faire, le case manager établit une distinction entre :

- Ce qui doit avoir lieu pendant l'accompagnement individuel.
- Les thématiques/points d'apprentissage qui doivent absolument être abordés pendant l'accompagnement de groupe.

Les objectifs qui reviennent chez plusieurs femmes peuvent être abordés pendant les réunions de groupe. Il est possible de consacrer du temps pendant l'accompagnement individuel pour les aborder de manière plus concrète et personnalisée selon la situation spécifique de la femme et pour suivre la réalisation des objectifs.

## Évaluation à mi-parcours et corrections

Le travail sur le plan d'accompagnement n'est jamais fini. Le plan sert de base à chaque entretien individuel et il détermine les thématiques et l'approche adoptée pendant les réunions de groupe.

Pendant toute la durée du trajet, il est nécessaire de suivre, approfondir et corriger constamment le plan d'accompagnement de chaque participante.

Chaque entretien individuel est l'occasion d'examiner l'état de la situation (quelles actions ont été/n'ont pas été mises en œuvre et pourquoi ?) et les résultats (quels résultats ont été/n'ont pas été atteints ?).

Les ajustements du plan d'accompagnement se font toujours en concertation avec la participante.

*« Pendant tout le trajet, il faut rester vigilant et maintenir un bon contact avec chaque femme. Il est important que chaque femme ait sa situation bien en main. Ce n'est pas toujours facile. On pense souvent que l'on sait mieux... mais c'est sa vie et si elle a besoin de plus de temps ou de plus d'informations, il faut le respecter. »*

---

*Un case manager*

## Définition d'actions pour le budget du ménage

### ACTIONS INDIVIDUELLES

#### Quelles actions sont nécessaires ?

- Action 1 : Déterminer les revenus.  
Dresser la liste de toutes les sources de revenus, tant les revenus mensuels que tous les revenus reçus irrégulièrement ou seulement une fois par an.
- Action 2 : Déterminer les dépenses.  
Dresser la liste de toutes les dépenses et les vérifier en conservant les tickets de caisse et les accusés de réception et en dressant une liste des dépenses sur un mois.
- Action 3 : Réaliser un schéma clair.
- Action 4 : Discuter chaque mois du schéma avec la participante.

#### Quand effectuer ces actions ?

- Avant le 1<sup>er</sup> mars 20xx.

#### Qui réalise ces actions ?

- Action 1 : le case manager.
- Action 2 : la maman.
- Action 3 : le case manager ou le travailleur social ou le service de suivi budgétaire.
- Action 4 : la maman, avec le case manager ou le travailleur social.

#### Comment effectuer ces actions ?

- Action 1 : le case manager discute avec la maman, il/elle vérifie les données auprès du travailleur social.
- Action 2 : la maman conserve toutes les preuves d'achat et dresse une liste, le case manager parcourt les dépenses avec elle pendant un entretien.
- Action 3 : un format clair est établi.
- Action 4 : à chaque rendez-vous, un nouveau rendez-vous est pris pour le mois suivant.

### ACTIONS DE GROUPE

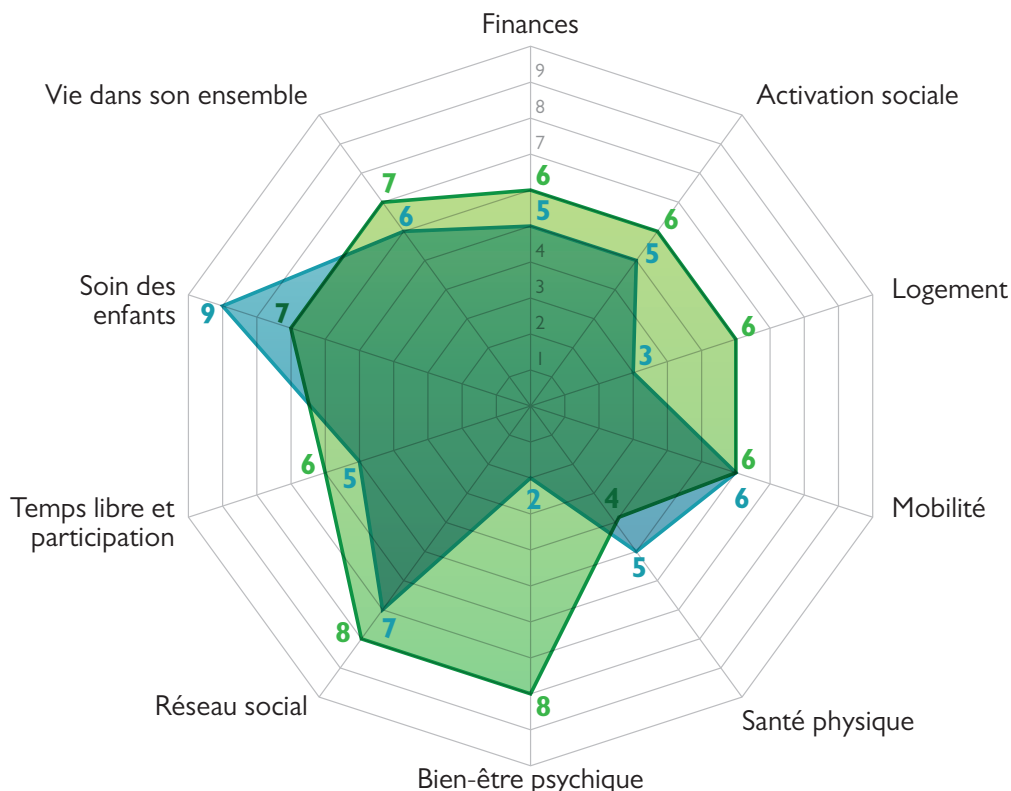
Le schéma établi est discuté au cours d'une réunion de groupe pour que les autres femmes puissent l'utiliser elles aussi. La femme concernée explique à quoi le schéma sert et comment elle l'utilise. Les femmes échangent des astuces sur la façon de faire les courses sans se ruiner et de contrôler son budget sur un mois entier, etc.

Pour plus d'inspiration sur les activités de groupe, référez-vous à la partie « Exemples tirés de la pratique ».

### 3.4 Quatrième étape : évaluation finale et conclusion du trajet

La dernière étape concerne l'évaluation et la conclusion du trajet de la femme monoparentale au bout d'une année. Une deuxième mesure (mesure finale) est réalisée à l'aide de la mesure d'empowerment et les résultats de la mesure servent de base à un entretien final mené avec chaque maman. Les résultats peuvent être représentés visuellement en comparant les données de la deuxième mesure avec celles de la première mesure.

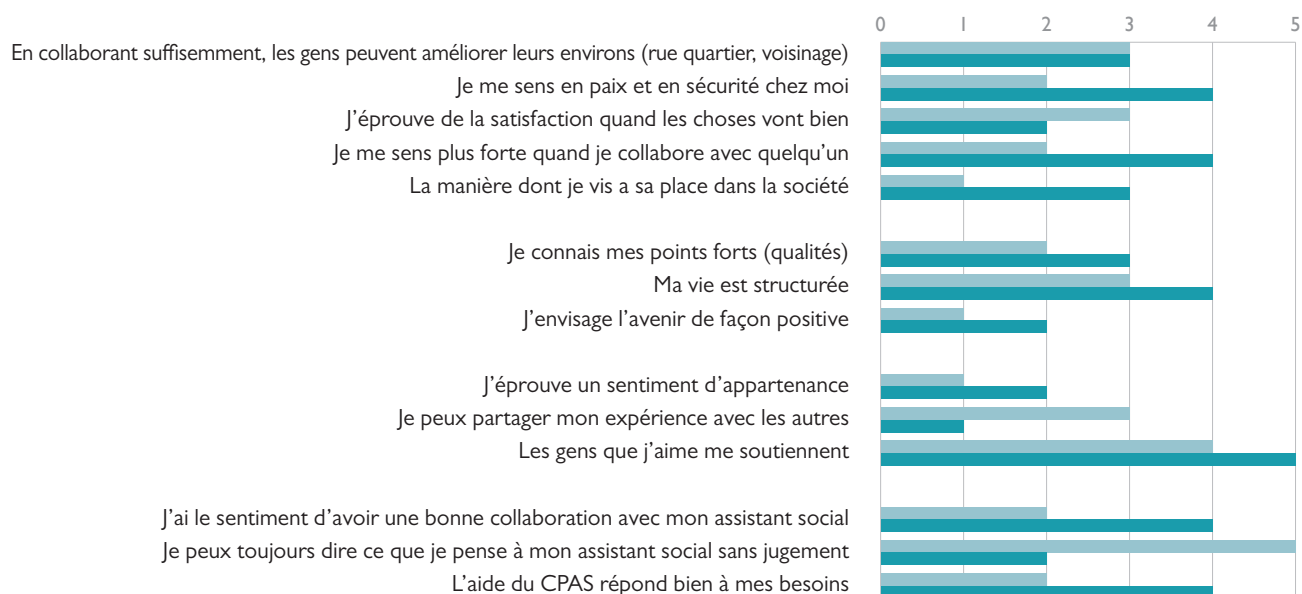
#### Domaines de vie - évolution



Cette femme est plus satisfaite de ses différents domaines de vie : finances, activation sociale, logement, bien-être mental, réseau social, temps libre et participation et existence en général. Dans certains autres domaines, elle est autant voire moins satisfaite qu'auparavant. Le projet MIRIAM a déjà montré que pour certains domaines de vie, une année constitue une durée très courte pour voir apparaître un changement. On peut en outre s'attendre à ce que le renforcement de la conscience critique (qui fait partie intégrante de l'empowerment) amène les femmes à examiner leur situation d'un œil plus lucide. Il est par conséquent important, en plus de cette évaluation de la situation, d'examiner les éventuels changements objectifs produits dans ces domaines de vie et les causes de ces changements. Ces sujets sont abordés lors de l'entretien final.



## Empowerment psychologique



Sur le graphique de la mesure d'empowerment, la première ligne, plus claire, renvoie aux premiers scores d'empowerment pour les différentes propositions. Les scores de la mesure finale sont représentés par la deuxième ligne, plus sombre.

Ce graphique permet donc de conclure que cette participante a fortement progressé. Elle semble avoir trouvé sa place dans la société (cf. scores plus élevés pour les propositions renvoyant à l'environnement social et à la connexion) et adopte une attitude plus positive (cf. scores plus élevés pour les propositions renvoyant à la connaissance de ses propres forces et à l'image positive de l'avenir). Certains scores sont plus faibles que les scores de la mesure zéro. Ces scores plus faibles sont eux aussi abordés lors de l'entretien final.

## Évaluation et entretien de conclusion – transfert et suivi

L'année dans sa totalité est passée en revue lors d'une discussion de groupe : où étions-nous au début ? Comment se sont passées les premières réunions et comment se sont passées les dernières réunions ? Qu'est-ce qui a changé ? Quels moments ont marqué de véritables tournants dans le processus de groupe ? Était-ce la même chose pour tout le monde ? Quelles différences les femmes constatent-elles dans la façon dont elles ont vécu l'année ? À quoi ces différences étaient-elles dues ? Les femmes souhaitent-elles continuer à se voir ? Comment vont-elles organiser cela ? Qu'attend le groupe du CPAS ?

*« À la fin de l'année, nous sommes revenues en groupe sur l'ensemble du trajet que nous avons réalisé ensemble. Nous étions étonnées de la quantité de choses que nous avons faites en une année seulement et de la forte cohésion qui s'était créée au sein du groupe. Alors qu'il y avait, au début, beaucoup d'incertitude autour des réunions de groupe et parfois même des commérages, les femmes, devenues amies, ont célébré Noël ensemble ».*

*Un case manager*

Pendant un entretien individuel, le case manager discute des résultats de la mesure finale avec chaque femme : les résultats correspondent-ils à ses attentes ? Comment perçoit-elle les évolutions des scores ? À quoi ces évolutions sont-elles dues et sur quoi peut-on encore travailler ?

Les objectifs qui ont été fixés au début du trajet pour chaque domaine de vie sont repris. La femme passe en revue ces objectifs avec le case manager :

- Ont-ils été atteints ? Pourquoi oui ou pourquoi non ?
- Qu'est-ce qui a contribué aux changements ? (forces individuelles, un réseau solide, un bon accompagnement, etc.)
- De quelle manière ces forces et ressources peuvent-elles servir pour l'avenir ?
- La perspective d'avenir de la participante a-t-elle changé entre-temps ?
- Le CPAS peut-il apporter un soutien supplémentaire pour l'aider à réaliser les nouvelles perspectives d'avenir ?

## Conclusion, transfert et suivi à Namur

Dès le début, le case manager a informé les femmes de la date de fin du projet MIRIAM et leur a expliqué que cette date était une date butoir pour tenter d'atteindre les objectifs fixés. Cela a été régulièrement rappelé lors de l'accompagnement individuel et des réunions de groupe afin qu'elles puissent se préparer à un suivi plus traditionnel réalisé par le service d'insertion socioprofessionnelle (Synergie Emploi).

À l'approche de la date de fin, une réunion du groupe a été entièrement consacrée au thème « Après le projet MIRIAM ? ». Les femmes ont parlé de leur vision de l'avenir : Comment j'envisage l'année à venir ? Sur quoi ai-je envie de travailler ? De quoi ai-je besoin ? Elles ont discuté de leurs sentiments et de leur peur de perdre le lien noué avec les autres participantes et le case manager.

En plus de l'accompagnement par le case manager, chaque participante était également suivie par un travailleur social dans le cadre du droit à l'intégration sociale. Celui-ci a travaillé en étroite collaboration avec le case manager pendant toute l'année.

À l'issue du projet MIRIAM, les femmes bénéficiaires ont continué à être suivies par ce travailleur social et se sont également vues attribuer un 'accompagnateur de trajet' du service d'insertion socioprofessionnelle. Cet accompagnement a lieu une fois par mois et vise l'insertion sur le marché du travail. Un entretien pendant lequel le case manager était également présent a permis de faire connaissance avec l'accompagnateur de trajet'. Cela a également été l'occasion de passer en revue l'année qui venait de s'écouler et de discuter des résultats ainsi que des souhaits et des attentes de la maman en situation de monoparentalité. Cette dernière a déterminé elle-même les informations qu'elle souhaitait transmettre au nouvel accompagnateur.

En plus de la poursuite de l'accompagnement individuel, les femmes monoparentales qui souhaitaient participer à des activités de groupe après le projet ont été dirigées vers :

- Tissage : où elles travaillent pendant 3 à 5 demi-journées par semaine sur la thématique du « changement ».
- Objectif emploi : un projet de la Miresem en collaboration avec le FOREM qui assure un accompagnement de groupe dans la recherche d'un emploi.
- Le service insertion sociale où les femmes peuvent s'inscrire à toutes sortes d'ateliers, et notamment à un atelier « parent-papote » permettant de partager leurs expériences autour de la parentalité.

« Les mamans elles-mêmes sont stupéfaites de la façon dont leur vie a changé. Il y avait par exemple Louisa qui n’osait jamais sortir de chez elle, qui était totalement renfermée et qui ne vivait que pour son foyer et ses enfants. Aujourd’hui, elle travaille trois demi-journées par semaine comme bénévole, elle a son propre cercle d’amis et ses enfants vont jouer chez leurs copains après l’école. Mais surtout, son administration est en ordre, ce qui lui permet d’avoir plus d’argent chaque mois et de mieux gérer ses dépenses. »

*Un case manager*

Enfin, il est noté, pour chaque objectif et pour chaque perspective d’avenir modifiée, qui assure le suivi et comment ce suivi se déroulera par la suite. Le case manager veille à ce que les accords soient transmis au(x) travailleur(s) social(aux) qui assurera(ont) la relève de l’accompagnement. Cela se fait de préférence au cours d’un entretien pendant lequel la femme en situation de monoparentalité est présente et peut participer à la discussion.

## Conclusion, transfert et suivi à Louvain

Bien que les femmes aient su dès l’entretien préliminaire que l’accompagnement dans le cadre du projet MIRIAM était temporaire, il a été nécessaire de répéter le message à plusieurs reprises. Une réunion de groupe à la fin du trajet a été l’occasion d’évoquer ce que leur participation a signifié pour chacune d’entre elles et comment leurs expériences pouvaient leur être utiles à l’avenir.

À Louvain, les femmes en situation de monoparentalité ont continué à être suivies par leur travailleur social au sein du CPAS, et ce même pendant leur participation au projet MIRIAM. Le travailleur social était tenu informé pendant tout le trajet et savait quels objectifs avaient été atteints et quelles démarches la femme souhaitait encore entreprendre. Il n’a donc pas été nécessaire d’organiser un vrai transfert.

Les femmes ont convenu de se revoir. Le CPAS de Louvain ayant décidé d’ancrer le projet MIRIAM dans sa pratique avec le soutien de fonds européens, il a été proposé d’organiser une réunion mensuelle pour permettre aux deux groupes de se rencontrer.



## 4. L'ACCOMPAGNEMENT, UN TRAVAIL PERSONNALISÉ

Une approche globale exige un travail personnalisé. La femme en situation de monoparentalité, avec ses souhaits et ses attentes ainsi que ses possibilités, est au cœur de ce trajet. Elle examine avec le case manager ce dont elle a besoin pour atteindre ses objectifs.

Dans quels domaines de vie est-il nécessaire de rechercher des actions adaptées ? La force de la méthodologie MIRIAM réside dans l'interaction entre l'accompagnement individuel et l'accompagnement de groupe. Des actions sont entreprises dans tous les domaines de vie, dans un accompagnement comme dans l'autre.

### L'accompagnement individuel

L'entretien préliminaire constitue la première prise de contact entre le case manager et la bénéficiaire. C'est à ce moment-là que les premières bases de la relation sont établies et il convient de ne pas sous-estimer l'importance de ce premier contact. La capacité d'écoute et l'accessibilité du case manager pendant ce premier contact avec la participante donnent le ton de leur relation. Lors des entretiens individuels, la femme et le case manager analysent sa situation et cherchent ensemble des solutions.

L'accompagnement ne doit pas se limiter à la définition d'un plan d'accompagnement et à l'organisation d'entretiens, d'activités et d'orientations. Un accompagnement global et autonomisant nécessite la mise en place d'une relation de confiance entre le case manager et la participante. Cela n'est possible que si la fréquence des rencontres est suffisamment élevée : un entretien toutes les deux semaines semble être un minimum pour un accompagnement individuel intensif.

Lors de la mise en place de l'accompagnement, il est recommandé de commencer par résoudre les problèmes matériels comme la pension alimentaire non versée, les demandes d'allocations, les problèmes de logement, les dettes...

En traitant en premier lieu les problèmes pratiques et réels et en désamorçant une situation (de crise),

- On crée et on approfondit la confiance entre la femme monoparentale et le case manager.
- La femme libère de l'espace mental permettant d'aborder d'autres problèmes.

Il doit y avoir un engagement clair dans l'accompagnement, aussi bien de la part de la participante que du case manager. Le case manager propose un bon suivi et un soutien dans toutes les démarches entreprises par la femme pour améliorer sa situation. Cela suppose :

- Des contacts intensifs et des rencontres régulières pendant lesquelles beaucoup de temps est accordé à écouter les questions, les souhaits et les propositions de la participante.
- Un suivi minutieux des actions à entreprendre et de leurs résultats.
- Une intervention rapide ou une orientation pour résoudre immédiatement les problèmes.
- Le cas échéant : un recours à d'autres services aux côtés de l'utilisateur.
- De la flexibilité pour répondre aux nouvelles demandes ou aux nouveaux éléments qui se présentent.

La **visite à domicile** occupe une place particulière dans le suivi individuel. Le CPAS doit réaliser une visite à domicile à chaque fois qu'un dossier est ouvert pour l'attribution du droit à l'intégration sociale. Par la suite le CPAS doit réaliser une visite à domicile à chaque fois que c'est nécessaire et au moins une fois par an. Dans le cadre de la participation à un trajet MIRIAM, c'est le case manager qui se charge de cette visite à domicile.

Une visite à domicile offre de nombreuses possibilités :

- Elle donne des informations sur les conditions de vie qui ne seraient peut-être pas apparues rapidement au cours des entretiens.
- Le case manager peut observer les interactions de la femme avec ses enfants dans son environnement habituel.
- Des photos ou des objets peuvent amorcer une discussion sur la famille, les loisirs, l'origine, les intérêts de la femme.
- En tant qu'invité et hôtesse, le case manager et la participante occupent des positions différentes l'un par rapport à l'autre.

*« Une visite à domicile présente de nombreux avantages. On tisse un lien. Il faut qu'il y ait une confiance mutuelle. Une chaise qui est proposée signifie qu'on est accueilli(e). Une boisson offerte est une manière de 'donner quelque chose en retour'. Cela demande du temps. On voit beaucoup de choses et on comprend mieux cette femme. »*

*Un case manager*

## Conseils et astuces en cas de visite à domicile

- Préparez-vous — Parcourez le dossier à l'avance. Réfléchissez aux informations que vous souhaitez obtenir pendant la visite à domicile.
- Expliquez que la visite à domicile fait partie d'une procédure standard — Une visite à domicile est prévue pour chaque usager. Dès lors, l'usager ne se sent pas personnellement visé.
- Soulignez les avantages — Lors d'une visite à domicile, vous bénéficiez de plus d'intimité pour parler tranquillement dans un environnement familier. Les usagers ont également l'opportunité de poser des questions sur la situation domestique, les courriers reçus,...
- Soyez prudent — Respectez la vie privée des usagers. Menez la procédure avec prudence.
- Essayez de laisser l'usager fournir lui-même les informations utiles — Privilégiez les questions rassurantes pour que l'usager soit encouragé à vous montrer son habitation. Par exemple « Y a-t-il deux ou trois chambres à coucher ? ».
- Apprenez à connaître l'usager dans son propre contexte — Les usagers se comportent différemment à la maison qu'au bureau. Saisissez l'opportunité pour découvrir cette autre facette de l'usager.
- Intéressez-vous aux autres membres de la famille : Ils font partie de l'environnement de votre usager.

Extrait tiré de : Pistes pour l'enquête sociale – SPP IS<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Voir également : [https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/pistes\\_pour\\_lenquete\\_sociale.pdf](https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/pistes_pour_lenquete_sociale.pdf)

## Les réunions de groupe

L'accompagnement individuel se concentre sur la situation d'une seule femme. Les réunions de groupe, quant à elles, abordent les mêmes thématiques mais l'attention se porte moins sur l'assistance directe et plus sur l'acquisition d'une meilleure compréhension de la situation des mamans en situation de monoparentalité ainsi que de leurs causes sociales et des solutions. L'accompagnement de groupe tourne autour des mêmes difficultés que l'accompagnement individuel mais les replace dans une perspective plus vaste.

Une bonne réunion de groupe permet :

- D'apprendre en répétant ce qui a été abordé pendant l'accompagnement individuel car la répétition est un puissant outil pédagogique.
- D'apprendre en échangeant des expériences car les femmes découvrent des solutions possibles à leurs difficultés et à leurs problèmes.
- D'acquérir une meilleure compréhension en discutant ensemble autour de certains thèmes ; les femmes découvrent que ce n'est pas un hasard si elles sont confrontées aux mêmes problèmes et comprennent mieux les mécanismes de la discrimination basée sur le genre.
- De renforcer les femmes (et le groupe) car les femmes apprennent qu'il existe des organisations auprès desquelles elles peuvent trouver un soutien et qu'en groupe, elles sont plus fortes pour changer les choses.

Il est important de choisir une **bonne thématique** pour chaque réunion. Certaines thématiques sont particulièrement bien adaptées à l'échange et à l'apprentissage en groupe, tandis que d'autres ne sont pas faciles à aborder.

La sélection des thématiques se fait sur la base des éléments suivants :

- Points communs des dossiers individuels : Quels sont les questions, difficultés, souhaits, points forts et points faibles que vous retrouvez chez la plupart des femmes de la sélection ?
- Besoins détectés pendant les entretiens individuels : Quelles questions sont apparues en premier lieu lors des entretiens ? Quelles thématiques sont les plus difficiles pour un grand nombre de femmes ?
- Observations faites lors des (premières) réunions de groupe : Comment les femmes s'entendent-elles ? Quels sujets ont été abordés spontanément ? Quelles questions ont été posées aux autres femmes, à l'accompagnateur/trice ? Comment se passe l'interaction entre les femmes et leurs enfants ?
- Les changements souhaités et les objectifs de chacune des femmes : Que souhaite apprendre ou réaliser chaque femme pendant sa participation ?

L'ordre des thématiques ne doit pas non plus être laissé au hasard. Les premières rencontres de groupe sont construites autour de la prise de contact et de l'instauration d'une confiance mutuelle, d'un esprit de groupe. La confiance ne se crée pas spontanément, il faut du temps et de nombreuses rencontres. C'est pourquoi il est bon, lors des réunions de groupe, de commencer par aborder des questions pratiques. Les activités avec les enfants ou autour des enfants (accueil, éducation, bien-être des enfants, etc.) ont souvent la capacité de détendre l'atmosphère. Ce n'est qu'une fois que la confiance mutuelle est suffisante que l'on peut aborder des thématiques (plus difficiles) comme la confiance en soi, les relations sentimentales ou le divorce, le lien avec le père absent, le lien avec les grands-parents des enfants, le fait de ne pas trouver ou garder de travail, la solitude, le besoin d'un réseau social, les dettes et l'utilisation du budget...

Outre les thèmes abordés, **la forme et l'approche adoptées** lors d'une réunion de groupe revêtent également une importance.

L'approche adoptée pour une thématique doit reposer sur la situation des participantes, être concrète et permettre un apprentissage mais elle doit également laisser aux participantes la possibilité d'apporter leur contribution. Par ailleurs, le travail de groupe doit être inclusif, aucune personne ne doit être exclue. Cela exige d'accorder de l'attention à la dynamique positive du groupe et la réalisation d'une forte cohésion au sein du groupe.

*« C'est beau de voir comment les mamans se sont mises à s'entraider. Soudain j'ai remarqué que lorsque quelqu'un posait une question aux accompagnateurs (d'ordre administratif par exemple), les autres répondaient spontanément (et correctement). Ou comment elles aidaient les personnes qui ne parlaient pas la langue à remplir leurs papiers. »*

*Un case manager*

Une bonne préparation est essentielle. Pour ce faire, il convient de se poser les questions suivantes :

- Que voulons-nous atteindre avec cette réunion ?
- Quel est le message principal que nous voulons transmettre ?
- Qui sera présent ? Les enfants viendront-ils ? Ont-ils un rôle pendant la réunion ou pas ? Si non, qui s'occupera d'eux ?
- Combien de temps durera la réunion ?
- Comment introduire le thème (film, témoignage, jeu, article de journal...)?
- Comment faire en sorte que toutes les femmes contribuent à la réunion ?
- Comment conclure la réunion de manière positive ?

Il est essentiel d'accorder suffisamment de temps à la prise de connaissance au début de l'accompagnement de groupe. Les femmes doivent avoir le temps et l'occasion de trouver leur place dans le groupe, d'accorder leur confiance aux autres. Une communication ouverte et respectueuse sans jugement, crée une ambiance de confiance et de sécurité. Il est également important de prévoir suffisamment de temps pour les discussions spontanées. Les femmes n'éprouvent pas seulement le besoin de raconter leur histoire, elles aiment également échanger leurs expériences et des astuces qui peuvent aider les autres, ce qui a un effet valorisant. Le case manager a donc souvent un rôle de facilitateur.

CPAS  
LOUVAIN

À Louvain, chaque réunion a été démarrée par un repas en commun. Les mères du groupe ne mangent rien ou presque. Elles se privent pour pouvoir nourrir leurs enfants. Bien souvent, elles ne peuvent pas se concentrer, elles sont maussades et manquent d'énergie. En commençant la réunion par des tartines, cela crée une ambiance cordiale de confiance. Cela leur permet de rapporter les restes chez elles après la réunion, elles ont donc un repas tout prêt quand les enfants rentrent de l'école.

La coopération avec des partenaires peut apporter une grande plus-value (introduction par des experts, implication d'organisations où les femmes peuvent rencontrer d'autres femmes...). Même si une réunion est dirigée par une personne externe ou si elle se déroule ailleurs, l'implication du case manager reste importante. Étant donné qu'il sert de personne de confiance, son implication garantit la confiance et une ouverture à la nouveauté. Le case manager joue également un rôle important en faisant le lien entre l'accompagnement individuel et les activités de groupe. Bien souvent, il ne suffit pas de transmettre les informations. Pour accroître les chances de mise à profit, il convient de revenir sur ces thèmes et de transposer l'information dans la vie de la femme en situation de monoparentalité.

La coopération avec les organisations de femmes mérite une mention particulière. À la demande du Vrouwenraad néerlandophone et du Conseil des Femmes Francophones, plusieurs mouvements de femmes se sont engagés au sein du projet MIRIAM en tant que partenaires. Il s'agit de Zij-kant, VIVA-SVV, Femma, Vie féminine, Dar al Amal. La coopération peut prendre différentes formes : contenu d'ateliers, rencontres avec d'autres femmes, accueil des femmes en situation de monoparentalité en groupe pendant une activité de l'organisation de femmes, organisation conjointe d'une activité autour d'un intérêt commun, demande de bénévoles pour assister et accompagner certaines activités de groupe, comme des sorties avec les enfants, etc.



Les organisations font connaissance avec le nouveau groupe cible dans le cadre du projet MIRIAM et réfléchissent sur les nouvelles questions et les défis que cela représente pour leur programmation. Le but est de diriger les femmes en situation de monoparentalité et de pauvreté vers les groupes et les organisations de femmes où elles peuvent trouver un soutien et développer un (nouveau) réseau.

**Certaines conditions préalables pratiques** sont importantes. Une ambiance chaleureuse et accueillante donne le ton dès le début. Pour cela, quelques règles pratiques sont de mise :

- Veillez à ce que l'espace soit agréable et suffisamment éclairé par la lumière du jour, avec une bonne acoustique et de jolies couleurs.
- Accueillir les participantes avec du café ou du thé, un biscuit et une conversation informelle pour qu'elles se sentent 'à la maison'.
- Créez une régularité lors des réunions en garantissant un ordre fixe des actions (accueil, introduction du thème, pause-café, tour de table, etc.). L'ordre et la régularité ont un effet apaisant et sont souvent indispensables à la création d'une marge de progression mentale. Le fait de donner une structure claire atténue la peur de l'inconnu. Une certaine flexibilité est cependant nécessaire pour laisser la place à des interventions spontanées ou réagir à des changements inattendus.
- Instaurez ensemble un certain nombre de règles pour les réunions : arriver à l'heure, ne pas s'interrompre, ne pas raconter des ragots, etc. Les règles apportent de la structure et un sentiment de sécurité.
- Veillez à avoir du bon matériel et prenez-en soin (mobilier, projecteurs, imprimés, etc.).

Enfin, un point important : veillez à l'accueil des enfants, c'est une condition préalable importante à la participation, surtout pour les mères de bébés et de jeunes enfants.

*« Au bout de quelques réunions, il est apparu qu'il fallait mettre en place de meilleures règles autour de la coopération du groupe. Pour ce faire, nous avons rédigé ensemble une 'Charte des droits et des devoirs pour chacune de nous'. La charte est un document qui décrit les règles du groupe de manière claire et concise. Le fait de rédiger ensemble une charte reprenant les règles à adopter en fait plus qu'un règlement, c'est un instrument de cohésion sociale au sein du groupe. Toutes les règles sont là pour une seule raison et la charte crée de la clarté. Les femmes y font référence entre elles : il y a des objectifs au sein du groupe et nous respectons les droits de chacune, mais chacune a également certains devoirs. Arriver à l'heure, ne pas s'interrompre, être régulièrement présente et envoyer une excuse lorsque l'on ne peut pas être présente... Ce sont des signes de respect. »*

---

*Un case manager*



## 5. EXEMPLES TIRÉS DE LA PRATIQUE

Il n'est pas évident de mettre en place une bonne interaction entre l'accompagnement individuel et l'accompagnement de groupe. Bien que de nombreux CPAS organisent des animations collectives, la plupart des assistants sociaux s'occupent principalement d'usagers individuels. Le travail en groupe constitue donc pour eux une nouveauté. C'est la raison pour laquelle nous vous proposons ci-dessous, comme source d'inspiration, plusieurs scénarios d'animations collectives en fonction des différents domaines de vie. Ce chapitre est illustré par des exemples tirés de la pratique des cinq CPAS du projet MIRIAM.

### Quelques remarques importantes au préalable

Le travail sur l'empowerment ne peut pas se diviser en thématiques. Tous les domaines de vie s'influencent mutuellement. Le fait d'améliorer la situation financière (pouvoir économique) a également un impact sur l'image de soi (force intérieure) d'une femme, et vice versa. Une meilleure image de soi (force intérieure) permettra à une femme de mieux défendre ses droits (pouvoir social/politique), et ainsi de suite. Chaque activité doit traduire la vision globale de la méthodologie MIRIAM par une approche intégrée.

L'idée n'est pas de reprendre les exemples tels quels. Chaque CPAS travaille dans un certain contexte et avec un public particulier, ce qui détermine le trajet MIRIAM en pratique.

Lors du travail sur l'empowerment, il est essentiel de partir des expériences et de l'environnement du groupe cible. Chaque domaine de vie commence donc par une courte présentation des expériences et des vulnérabilités des femmes concernées dans ce domaine. Ensuite, nous précisons les objectifs de travail possibles et donnons des exemples d'accompagnement de groupe. Nous complétons ce schéma en proposant plusieurs parcours de participantes, pour comprendre le rôle du projet MIRIAM dans leurs vies. Ces parcours montrent l'importance d'une approche globale : un problème dans un domaine de vie ne constitue qu'un angle d'approche pour aborder la situation de la femme en situation de monoparentalité dans son ensemble. L'accompagnement individuel et les réunions de groupe se renforcent.

### 5.1. Situation financière

C'est souvent la situation financière qui incite les participantes à pousser la porte du CPAS pour demander de l'aide. Le revenu d'intégration pour une personne qui cohabite avec une famille à charge s'élève, au 1<sup>er</sup> septembre 2017, à 1.190,27 € net par mois. La plupart des femmes ont du mal à boucler leur fin de mois. Elles ne savent pas toujours à quoi elles ont droit (allocations familiales majorées par exemple) et/ou comment faire valoir leurs droits (pension alimentaire par exemple). Certaines femmes ne connaissent pas précisément le montant de leurs revenus (combinés), elles n'en ont pas une vue d'ensemble et identifient mal leur provenance et leur utilisation.

De la même manière, elles n'ont pas une vue d'ensemble de leurs dépenses mensuelles. Par ailleurs, de nombreuses femmes en situation de monoparentalité sont obligées de rembourser toutes sortes de dettes et ne savent parfois pas à combien celles-ci s'élèvent et ni le montant restant à payer.

Pour diverses raisons, bon nombre de femmes n'entreprennent aucune démarche pour épuiser tous leurs droits et toutes leurs possibilités. Elles se résignent souvent au fait que les pères des enfants ne paient pas de pension alimentaire et ne se disent pas qu'elles y ont droit, même si le père ne dispose d'aucun revenu.

Objectifs de travail :

- Les femmes disposent d'informations sur leurs droits, les services et les tarifs auxquels elles peuvent avoir recours.
- Les femmes savent comment faire valoir leurs droits.
- Les femmes ont une vue d'ensemble de leurs revenus et de leurs dépenses.

- Les femmes savent gérer leur budget.
- Les femmes connaissent les pièges de la consommation et de la publicité.
- Les revenus des femmes sont confrontés aux budgets de référence REDI (établis par le CEBUD) et le CPAS examine comment relever les revenus de ces femmes au-dessus du seuil de pauvreté<sup>4</sup>.

Bien que tous ces thèmes aient été traités en réunions de groupe, l'accompagnement individuel a permis de travailler autour du thème des finances et du budget, en particulier sur les éléments suivants :

- Analyser et clarifier la situation financière des femmes.
- Réaliser ensemble un plan d'apurement des dettes réaliste, éventuellement orienter vers un service de médiation de dettes.
- Accroître les revenus de la femme en recherchant ensemble des interventions et des tarifs préférentiels (allocations familiales, tarif social énergie, allocation de chauffage, intervention pour une paire de lunettes ou d'autres frais médicaux, etc.) auxquels la femme peut avoir recours et soumettre les demandes.
- Veiller à ce que la femme en situation de monoparentalité reçoive la pension alimentaire qui lui est due.
- Rechercher des solutions aux problèmes pratiques pour les factures scolaires, etc.

Les case managers travaillent souvent avec le travailleur social « conventionnel » de la femme ou avec les collègues du service de suivi budgétaire.

## PRATIQUE LOCALE

### Échange

La dynamique entre les participantes donne de nombreuses occasions d'apprendre. Toutes les participantes ont apporté les tickets de caisse de leurs courses de la semaine précédente. En comparant les prix des différents magasins, elles ont constaté qu'il y avait d'importantes différences. Cela a donné lieu à un échange de conseils sur les marchés et les magasins où il est possible de se nourrir mieux et pour moins cher. Les entretiens individuels ont révélé à la case manager quelles femmes s'en sortaient bien dans le domaine de l'administration. Elle a demandé à l'une d'elles d'expliquer aux autres comment elle tenait à jour son administration personnelle et son budget.

## PRATIQUE LOCALE

### Jeu de budget

Les femmes ont réfléchi ensemble à leurs revenus et leurs dépenses de manière ludique. Pour ce faire, elles ont utilisé un jeu de budget. Il s'agit d'un jeu de société où chaque participante joue selon un profil prédéfini. Chaque profil a un budget bien déterminé qu'il peut utiliser lors d'une partie qui représente un mois. Pendant ce mois, les participantes doivent faire face à tous les frais fixes et imprévus qu'il faut payer. Le jeu permet d'acquérir des notions de base sur les revenus et les dépenses de la vie quotidienne et apprend aux participantes à établir des priorités. Il met en lumière les pièges de la société de consommation et a pour objectif de sensibiliser les personnes autour de leur comportement d'achat.

Pendant le jeu, les participantes ont échangé leurs expériences et ont établi un lien avec leur situation personnelle. Elles se sont donné des conseils sur plusieurs thématiques intéressantes abordées par le jeu, comme les assurances.

<sup>4</sup> Pour plus d'informations, voir <https://www.mi-is.be/fr/etudes-publications-statistiques/budgets-de-reference-pour-une-vie-digne-une-application-web>

## 5.2. Activation sociale

Les femmes susceptibles de participer au projet MIRIAM sont des femmes qui vivent dans une situation de pauvreté persistante et sont très éloignées du marché du travail. La majorité d'entre elles ont suivi une scolarité limitée, n'ont peu ou pas d'expérience professionnelle et connaissent surtout des personnes qui vivent une situation similaire.

Le projet MIRIAM permet de travailler progressivement sur les différents domaines de vie qui contribuent à une réintégration durable. Renforcer l'image de soi, nouer de nouveaux contacts avec le monde extérieur grâce à la participation socioculturelle et élargir son réseau social... Tous ces éléments contribuent à ce que la femme reprenne son destin en main et évolue activement dans la société. Mais la formation et le travail constituent des thématiques explicites de l'accompagnement dans leur trajet.

Objectifs de travail :

- Les femmes disposent des informations nécessaires sur les services, les formations et les trajets qui sont à leur portée.
- Les femmes connaissent la réalité du marché du travail et les changements que le travail (à temps plein) implique.
- Elles comprennent quelles démarches elles doivent effectuer pour obtenir un emploi durable.

CPAS MOLENBEEK-SAINT-JEAN

PRATIQUE LOCALE

### Plateforme de partage d'expériences

Tout au long de leur accompagnement avec la méthodologie MIRIAM, les femmes ont eu accès à une plateforme leur permettant d'exprimer leurs expériences et leurs réflexions sur le plan de l'intégration socioprofessionnelle et de les partager avec d'autres personnes concernées au sein du CPAS. Ces éléments ont été discutés au cours d'une première réunion de groupe. Ensuite, des échanges ont été organisés avec des collaborateurs et un responsable du service Intégration socioprofessionnelle et le secrétaire suppléant du CPAS. Les femmes ont pu parler librement de leurs expériences en tant que mères isolées, et des défis auxquels elles sont confrontées. Ce dialogue a notamment permis de constater que les femmes étaient initialement assez sceptiques vis-à-vis de l'emploi via l'article 60 car elles craignaient qu'il ne les entraîne dans un cercle vicieux. Elles ont également exprimé des préoccupations pratiques comme un manque de place dans les crèches ou l'organisation le matin et le soir et expliqué à quel point il est parfois difficile de pouvoir se lancer dans une formation. Des échanges tels que celui-ci peuvent être réconfortants dans les deux sens.

CPAS CHARLEROI

PRATIQUE LOCALE

### Bureau de chômage

À Charleroi, le groupe a assisté à une projection du documentaire « Bureau de chômage » dans le cadre du Festival du film au féminin. La rencontre qui a suivi a permis d'approfondir des thématiques comme le travail et le chômage, ainsi que les stéréotypes auxquels sont confrontées les femmes qui font appel au CPAS. Elles ont dit être conscientes du fait que leur situation présente devait être temporaire et ont énuméré les nombreux problèmes qui s'opposent à un emploi durable.

CPAS NAMUR

PRATIQUE LOCALE

### Exercice d'emploi du temps

Les femmes ont comparé leur emploi du temps quotidien à celui d'une maman monoparentale travaillant à temps plein, puis avec un emploi du temps hypothétique correspondant à l'emploi qu'elles auraient souhaité avoir. Lors d'une rencontre préalable sur le même thème et à l'occasion d'entretiens individuels, la case manager avait en effet constaté une grande différence entre la manière dont les participantes organisent leur temps au quotidien et l'emploi du temps qu'impose un temps plein. Leurs journées étaient toujours bien remplies et tout tournait autour des enfants. Même si travailler fait systématiquement partie de leurs priorités, les femmes ne sont pas suffisamment conscientes des changements que cela exige sur le plan personnel. Cet exercice visait donc avant tout à inciter les participantes à questionner certains modes de fonctionnement et certaines convictions.

## Orientation vers la formation

Bf.carrefour est un centre où les femmes ont pu trouver informations et conseils sur les formations adultes à Bruxelles. Elles y ont reçu des explications sur la manière dont elles pouvaient utiliser les services, puis elles ont pu se mettre directement à l'ouvrage. Plusieurs femmes y sont retournées par la suite.

Le service Entreprendre au féminin a effectué une présentation à l'occasion d'une rencontre de groupe. Ce service assiste les femmes qui souhaitent lancer leur propre entreprise, car quelques participantes étaient intéressées par cette perspective. Pendant l'accompagnement individuel, les case managers se sont efforcés de chercher un projet réaliste pour chaque participante et de le mettre en œuvre progressivement. Ils ont également veillé à assurer le soutien qui s'imposait concernant les conditions préalables à un emploi durable, notamment la recherche d'une solution de garde.

### 5.3. Situation de logement

Le logement est un problème important pour les femmes en situation de monoparentalité bénéficiant d'un revenu limité. Bon nombre d'entre elles louent sur le marché locatif privé et une grande partie de leur revenu est consacré au loyer, pour une habitation qui est souvent trop petite pour elle et leurs enfants. Par ailleurs, les logements sont fréquemment en mauvais état (ex. moisissure, humidité, chauffage défectueux) avec, en conséquence, des problèmes de santé. Les demandes qui surgissent dans le domaine du logement sont souvent très urgentes et pratiques :

- Comment trouver un bon logement ?
- Quelles organisations et quels services peuvent apporter une aide ?
- Quelle garantie locative faut-il payer ? À qui s'adresser pour obtenir une aide pour le paiement de la garantie ?
- Où se rendre lorsque l'on est expulsé de son logement ?

Aux questions du prix et de la qualité des logements peuvent s'ajouter d'autres problèmes, comme une localisation peu pratique, un environnement malsain ou des conflits avec les voisins. La discrimination sur le marché du logement est également courante : la discrimination basée sur l'origine et la discrimination à l'égard des familles avec enfants (nombreux).

Les objectifs à atteindre dans le cadre de l'accompagnement de groupe peuvent donc être les suivants :

- Les femmes monoparentales connaissent leurs droits et leurs devoirs de locataires.
- Elles connaissent les structures, les organisations et les conditions relatives au logement social et savent comment s'y inscrire.
- Les femmes connaissent les services abordables ou gratuits auxquels elles peuvent avoir recours pour leurs travaux, leurs meubles ou leur équipement ménager.
- Elles savent à qui faire appel pour obtenir une médiation en cas de conflits.
- Les femmes dressent ensemble une liste de problèmes de logement dans la commune afin d'informer le conseil du CPAS et l'administration locale.

L'accompagnement individuel a permis à certaines participantes de rechercher un meilleur logement. Elles ont pu bénéficier de l'accompagnement des services de logement comme les sociétés de logement social et les agences immobilières sociales. Elles ont pu avoir recours à des services de réparations pour résoudre les problèmes pratiques et rafraîchir le logement, recevoir une aide pour trouver des meubles et ont même pu bénéficier de la médiation en cas de conflits avec les voisins et de différends avec les propriétaires.

## PRATIQUE LOCALE

### Sessions d'information

Lors d'une réunion, un travailleur social de la cellule logement du CPAS a donné des explications sur :

- Le fonctionnement de la cellule logement.
- La recherche d'un logement : comment s'y prendre et quelles démarches cela implique-t-il ?
- Les logements d'urgence et les logements temporaires.
- La garantie locative, l'aide possible et les interventions financières.
- On n'habite pas seul : l'aspect social du logement.
- Les aspects techniques d'un logement : que doit-on entretenir soi-même ? Que doit faire le propriétaire ? L'importance des réparations rapides.
- Les aspects juridiques du logement.

La réunion a été très interactive. Les participantes ont raconté leurs expériences personnelles et la façon dont elles résolvaient les problèmes de logement. L'intervenante s'est appuyée sur ces expériences pour en dire plus sur la législation. Toutes sortes de conseils ont été échangés.

## PRATIQUE LOCALE

### Rencontre avec le service énergie

Le prix de l'électricité et de l'eau ne cesse d'augmenter. Même si elles ont théoriquement accès au service énergie du CPAS, peu de femmes y font appel spontanément. Une rencontre organisée avec le service a permis aux femmes d'apprendre de nombreux trucs et astuces en matière d'économie d'énergie : fonctionnement des machines à certaines heures, mise en place de 'boudins' pour isoler certaines pièces, aération, ampoules spéciales,... Elles ont ensuite été nombreuses à demander au service de venir chez elle pour bénéficier de conseils personnalisés.

## Le parcours d'une maman

Anne a 25 ans et est mère d'une fille de 8 ans et d'un fils de 1 an. Elle a eu un passé chaotique et s'est retrouvée SDF pendant un temps. Le seul contact social qu'elle avait au début du projet était avec le père de sa fille. Elle disait souhaiter commencer une formation mais ne trouvait pas de solution de garde. Elle était très enthousiaste par rapport au projet et, faute de crèche, emmenait son fils à l'accompagnement de groupe, ce qui a eu, en fin de compte, un impact très positif sur Anne, sur son fils et sur le groupe. Au début, il était clair qu'elle n'avait pas l'habitude de sortir avec son fils : elle oubliait par exemple de prendre le matériel de soins nécessaire. Mais sa présence a permis de faire émerger très spontanément des thèmes liés à l'éducation et d'échanger de nombreux trucs. Elle ne s'est pas sentie jugée par le groupe, mais au contraire a ressenti l'effet réconfortant des activités collectives.

Sur le plan individuel, plusieurs éléments laissaient à désirer en ce qui concerne le logement. Elle n'avait ni lit, ni table, ni armoire. Une intervention a permis de lui procurer quelques commodités de base, ainsi qu'un compteur à budget pour l'électricité. Un plan d'apurement a été convenu avec le propriétaire pour les arriérés de loyer. La case manager a fourni le soutien nécessaire pour trouver une crèche, même si elles ont été confrontées à plusieurs reprises à un manque criant de places disponibles. Après neuf mois (!), elle a fini par en trouver une grâce aux appels insistants et répétés de la case manager. Anne a donc pu assister aux dernières rencontres sans son fils, ce qui a été un soulagement pour elle : « Enfin quelque chose rien que pour moi ».

## 5.4. Mobilité

Il est essentiel de pouvoir se déplacer pour mener une vie digne, pour pouvoir travailler ou aller à l'école, mais aussi pour se rendre dans toutes sortes de services comme les centres de santé, les lieux culturels, etc. Les services sont souvent centralisés et difficiles à atteindre pour des femmes ne disposant pas d'un véhicule personnel. Les participantes n'ont généralement pas de voiture ni même de deux-roues. Elles n'ont souvent pas de permis de conduire et ne savent pas rouler à vélo. Il n'y a pas toujours de transports publics suffisants et, lorsqu'il y en a, les femmes ne disposent parfois pas des compétences nécessaires pour lire les horaires ou pour rechercher des informations sur Internet. Elles ne connaissent pas toujours la différence entre les titres de transport et les différentes réductions. La mobilité était un thème parfaitement adapté aux réunions de groupe.

Objectifs de travail :

- Connaître les transports en commun et savoir les utiliser.
- Apprendre à rouler à vélo.
- Apprendre à recourir aux sources d'aide autour de soi (services, bénévoles, covoiturage, voitures partagées, vélos partagés).
- Signaler des problèmes autour de l'accessibilité des services.

CPAS  
NAMUR

### PRATIQUE LOCALE

#### Jeu de piste

En partant des déplacements quotidiens ou hebdomadaires des participantes, l'asbl Vis-à-Vis a organisé un jeu de piste consistant à rechercher ensemble la meilleure manière de se rendre du point A au point B. Toutes les étapes du trajet ont été examinées : le choix du mode de transport, la recherche d'informations sur le trajet par téléphone et sur des sites Internet, les arrêts et l'heure de départ/arrivée, l'achat des tickets de transport/abonnements... Le groupe est parti en excursion pour comparer les différentes possibilités de transport au moyen de divers exercices.

CPAS  
LOUVAIN ET GAND

### PRATIQUE LOCALE

#### Apprendre à rouler à vélo

Les femmes ont pu apprendre à rouler à vélo (parfois en collaboration avec une association de cyclistes) dans différents lieux sécurisants. Bon nombre de femmes ne savent pas ou n'osent pas rouler à vélo. Elles n'ont jamais appris pendant leur enfance, ont peur de s'aventurer dans la circulation intense de la ville ou n'ont pas roulé à vélo depuis longtemps. Le vélo est pourtant le moyen idéal pour se déplacer et rester en bonne santé grâce à l'activité physique. C'est également une solution relativement bon marché pour se rendre quelque part.

TOUS LES CPAS PILOTES

### PRATIQUE LOCALE

#### Excursion

Namur, Charleroi, Molenbeek-Saint-Jean, Gand et Louvain

Toutes les mamans étaient heureuses de faire des excursions avec leurs enfants. Les case managers en profitaient pour effectuer les déplacements en transports en commun : Où allons-nous ? Comment pouvons-nous nous y rendre ? Avec quel moyen de transport ? À quelle heure devons-nous partir ? Combien coûte un ticket ? Quelles réductions sont possibles ? Où acheter des tickets pour le bus/train/entrée ?

Les mères ont pris des initiatives et participé aux démarches activement.



## 5.5. Santé physique

Bon nombre de femmes en situation de monoparentalité et de pauvreté ont des problèmes de santé ou des enfants souffrant de problèmes de santé. Ce sont parfois ces problèmes qui les ont incitées à pousser la porte du CPAS. Les soins de santé peuvent coûter cher et, pour une personne qui a du mal à joindre les deux bouts, la note du médecin et de la pharmacie peut être la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Ces femmes ont donc tendance à repousser ou à renoncer à un rendez-vous chez le médecin, le dentiste, le kiné, etc.

Beaucoup ne savent pas qu'elles peuvent faire appel au tiers payant ou à l'intervention majorée<sup>5</sup> ou qu'il y a un centre de santé de quartier dans leur commune. Il arrive même qu'elles interrompent le paiement de leur mutuelle et perdent leurs droits, ce qui les entraîne dans un cercle vicieux. Un mode de vie sain, une alimentation saine et de l'exercice physique sont également loin d'être une évidence pour elles.

Objectifs de travail :

- Les femmes en situation de monoparentalité connaissent l'importance préventive d'une alimentation saine et de l'exercice physique pour elles-mêmes et pour leurs enfants.
- Les femmes connaissent les aides existantes en faveur des soins de santé abordables (régime du tiers payant, intervention majorée, carte médicale) et savent comment y avoir recours.
- Les femmes connaissent le fonctionnement des centres de santé de quartier et savent comment s'y inscrire.
- Les femmes connaissent le fonctionnement de la mutualité et savent pour quoi et comment y avoir recours.

### PRATIQUE LOCALE

#### La vérité sur les cosmétiques

CPAS  
CHARLEROI

Lors d'un atelier, les femmes ont réalisé leurs propres produits de soins naturels. L'atelier a commencé avec une galerie de photos parmi lesquelles chaque mère pouvait sélectionner celle qui représentait pour elle le mieux ce que signifie « être propre ». Chacune de ces photos a fait l'objet d'une discussion qui a permis d'aborder la notion d'hygiène tout au long de l'histoire et à travers les différentes cultures. Pendant la fabrication des différents produits (baume pour les lèvres, nettoyant visage, lait corporel, déodorant), l'accompagnatrice a demandé aux femmes de parler des critères qu'elles trouvent importants dans le choix de leurs produits (prix, marque, publicité, parfum, aspect, environnement, tradition familiale, etc.). Elle a discuté avec elles des ingrédients mentionnés sur l'emballage et leur a parlé d'un site ([www.laveritesurlescosmetiques.com](http://www.laveritesurlescosmetiques.com)) qui indique, grâce à un système simple de smileys, les ingrédients qui sont dangereux et ceux qui ne le sont pas. Les femmes ont également discuté de l'importance de la date de fabrication indiquée sur chaque produit et des raisons qui font que les produits naturels se conservent moins longtemps que les autres.

### PRATIQUE LOCALE

#### Manger sain et bouger

CPAS  
GAND

Plusieurs mamans ont déclaré aimer cuisiner, mais il est également apparu que les repas avec les enfants se passaient souvent mal. Les enfants ne veulent pas manger, ne restent pas assis à table, etc.

Les case managers ont donc organisé deux ateliers autour des aspects de l'alimentation saine et de l'éducation. Les voisins du centre de santé de quartier ont élaboré une chouette série d'ateliers sur cette thématique. Ils étaient disposés à en donner une miniversion pour les mamans. C'était également l'occasion pour le case manager de mettre sur pied une collaboration avec un partenaire du quartier et pour les femmes de mieux connaître le centre de santé de quartier.

<sup>5</sup> Jusqu'en janvier 2014, il y avait deux systèmes : le BIM (Bénéficiaire d'une Intervention Majorée) et le statut Omnio. Ces deux systèmes ont été fusionnés dans un système : l'intervention majorée (I.M.)

Les mamans ont été réparties en trois groupes (selon les sensibilités au sein du groupe) et chaque groupe a été chargé de préparer un plat. Tout s'est parfaitement déroulé car la plupart des mamans sont très expérimentées dans le domaine culinaire. Elles ont fait preuve d'un grand intérêt, ont posé des questions, etc. Puis elles ont discuté de la composition d'une boîte à tartines saine. Cela a été réalisé de manière ludique et claire, selon les besoins du groupe. Après le repas, une demi-heure a encore été consacrée à un débat sur l'alimentation et l'éducation à l'aide de thèses. Les femmes ont pu échanger des conseils et des expériences.

Étant donné que c'était les vacances d'été, les case managers avaient également prévu une activité physique adaptée pour les enfants. À l'issue des premiers ateliers, les mamans ont reçu un podomètre et leurs résultats ont été comparés et discutés la semaine suivante.

Les problèmes de santé ont souvent été un fil rouge pendant l'accompagnement individuel. Il était parfois difficile de faire la distinction entre les problèmes de santé physiques et psychologiques, tant pour les femmes en situation de monoparentalité, qui se sentent mal mais ne savent pas que leurs maux peuvent avoir une origine physique, que pour le case manager, parce que les femmes ne parviennent souvent pas à formuler leurs maux. Le sujet des soins de santé apparaissait souvent lorsque les enfants étaient malades et qu'il n'y avait pas d'argent pour aller chez le médecin. Plusieurs femmes ont eu des problèmes dentaires et n'étaient pas au courant des possibilités de soutien financier. Les case managers les ont aidées à rechercher les interventions auxquelles elles pouvaient avoir droit pour ne pas avoir à repousser plus longtemps leur visite chez le dentiste.

## 5.6. Bien-être psychique – estime de soi

L'estime de soi est une thématique complexe et abstraite, car l'image que l'on a de soi exerce une forte influence sur tous les domaines de vie. La plupart des femmes ont une vision d'elles-mêmes très étriquée et médiocre. Les mères en situation de pauvreté placent le bien-être de leurs enfants avant le leur. Elles ne voient pas le lien entre une image de soi forte chez la mère et le développement positif de la personnalité des enfants. Les mamans en situation de pauvreté vivent souvent dans l'isolement, ont peu d'amis et se renferment sur leur petit univers familial. Elles n'attendent rien de l'extérieur et se sentent seules. Elles n'ont pas de vision pour l'avenir et n'osent pas rêver d'un avenir. Elles vivent uniquement dans l'ici et maintenant. Certaines femmes ont une conception très traditionnelle de la famille et le fait d'être séparée ou de ne pas vivre avec le père de leurs enfants leur apparaît comme un échec. S'il y a une chose dont elles sont fières, c'est généralement de leurs enfants. Elles se sentent souvent peu sûres d'elles, rapidement agressées et jugées, y compris par le CPAS.

Objectifs de travail :

- Les femmes comprennent qu'elles ont une place dans la société et un avenir. Elles développent un esprit critique et de nouvelles perspectives par rapport à elles-mêmes et à la société.
- Les femmes prennent leur existence en main, prennent par elles-mêmes et en toute liberté les décisions qui concernent leur sort et leur avenir, ainsi que celui de leurs enfants. Elles n'ont pas peur du regard des autres. Elles osent donner leur avis et le défendre.

### PRATIQUE LOCALE

## Série d'ateliers sur la confiance en soi

Des ateliers autour de l'image de soi et de la confiance en soi ont été organisés en collaboration avec l'asbl Université de paix. Le concept semblait initialement très abstrait, et le groupe paraissait avoir du mal à se connecter avec le thème. De plus, les activités devenaient parfois très émotionnelles, personnelles et conflictuelles. Les femmes étaient amenées à remettre une série d'éléments en question, et leur réaction était très réservée. Mais l'ouverture s'est améliorée au fur et à mesure des rencontres, et les femmes ont partagé des expériences très intimes. L'une d'entre elles l'a résumé en ces termes : « Au début, cela nous faisait pleurer, maintenant nous rions tout le temps ». Il a donc été possible de travailler notamment sur la communication, la pensée positive et le fait d'oser dire non. Au final, ce parcours s'est avéré essentiel dans le processus vécu avec le groupe, même s'il faut souligner que son succès dépend de la présence de certaines bases.

## PRATIQUE LOCALE

**Relooking**

Les femmes ont bénéficié d'un relooking de la styliste Lien Degol dans une boutique de seconde main. L'activité était surtout destinée à permettre aux participantes de renouer avec leur féminité, plutôt qu'avec leur rôle de mère, et de redécouvrir leur beauté. Chacune a bénéficié de conseils personnalisés et divers thèmes plus généraux en matière de soins de soi ont également été passés en revue. L'activité a donné une occasion très appréciée et positive de travailler sur l'image de soi.

## PRATIQUE LOCALE

**Exercice autour des qualités**

Quelques exercices ont été consacrés à l'image de soi et à la confiance en soi. Les participantes se sont notamment entraînées à formuler des compliments et à en recevoir. Ce thème, très gratifiant, a reçu un accueil extrêmement favorable au sein du groupe.

Lors d'une visite de la secrétaire d'État, toutes les personnes présentes ont participé à une activité axée sur les qualités. Celle-ci leur a permis de citer des qualités et d'élaborer des quadrants d'Ofman pour prendre conscience de leurs forces, des points à améliorer et des pièges qui peuvent les accompagner.

## PRATIQUE LOCALE

**Prendre la parole en public**

À Charleroi, l'organisation d'un colloque sur les nouveaux modèles de familles a été l'occasion pour les femmes de prendre la parole en public et de parler de leurs expériences. La préparation de cet événement (à quel public s'adresse-t-on ? quel est le rôle des mamans ? comment parler en public ?) leur rôle, comment s'adresser à telle personne, comment parler en public) leur ont permis de retrouver une certaine fierté et le sentiment d'être des citoyennes à part entière.

Pendant l'accompagnement individuel, il est souvent apparu que les mères isolées avaient besoin d'aide psychologique qu'elles ne pouvaient trouver. Les listes d'attente pour une aide abordable sont longues. Certains CPAS, comme celui de Gand, disposent d'un service psychologique interne où les femmes ont pu être prises en charge relativement vite. Les autres case managers ont souvent eu du mal à trouver rapidement l'aide dont les participantes avaient besoin. Cela a fortement entravé le fonctionnement des activités. Il est arrivé qu'une des femmes ait un épisode psychotique pendant une réunion.

*« Notre excursion a été très stressante pour moi et pour les mamans cette année. Une des mamans a eu un épisode psychotique. Toute son agression était dirigée contre moi et ma collègue. Les autres femmes se sont interposées. Finalement, nous avons dû demander à la maman de partir parce qu'elle avait besoin d'une autre aide que celle que nous pouvions lui offrir. En conséquence, les autres mamans se sont montrées très solidaires – il y avait un ennemi commun, après tout – mais cela s'est fait au détriment de cette maman. »*

*Un case manager*

## Le parcours d'une maman

Sarah a 31 ans. Partie de chez elle à 18 ans, elle s'était toujours occupée du ménage ainsi que de son frère et de sa sœur. Elle a assisté aux mauvais traitements que son père infligeait à sa mère. Elle a rencontré le père de son fils (qui a à présent 10 ans) et a passé trois ans avec lui. Pendant cette relation, Sarah a subi elle aussi des violences intrafamiliales. Elle a quitté cet homme et a eu un deuxième enfant d'un nouveau partenaire, une fille qui a maintenant 6 ans et est confrontée à des problèmes cardiaques. Elle s'est adressée au CPAS après avoir perdu ses droits aux allocations de chômage. Sarah avait des problèmes psychologiques pour lesquels elle était en traitement depuis des années. Elle était extrêmement fragile et ne pouvait sortir de chez elle sans prendre de calmants.

Sarah a formulé son souhait très clairement au début de l'accompagnement : « Je veux pouvoir sortir de chez moi sans avoir peur. » En rompant son isolement social et en s'ouvrant aux autres, elle devrait voir d'autres perspectives se présenter à terme, comme la possibilité de suivre une formation.

Au début, Sarah était très réservée lors des rencontres de groupe, et parlait à peine. Mais les choses se sont améliorées au bout d'un moment. Même si elle ne parlait pas encore beaucoup, elle ôtait son manteau et osait se lever pour se servir un café. En fin de compte, elle a commencé à partager de plus en plus, notamment au sujet de l'éducation de ses enfants. Elle s'est mise à participer activement, et ses peurs ont peu à peu disparu. Un jour, elle a aussi confié à la case manager qu'elle ne prenait plus de médicaments avant de se rendre aux rencontres de groupe, et au final, elle a même pu se passer d'accompagnement psychologique. Elle a signalé qu'il constituait plus un frein qu'une aide, en revenant sans cesse sur le fait qu'elle avait peur des autres. Son réseau social s'est étendu, et il lui arrive de voir d'autres participantes en dehors des rencontres de groupe.

Le traitement de ses problèmes psychologiques a été suivi au cours de l'accompagnement individuel. La case manager l'a encouragée au début à continuer la thérapie jusqu'à ce que l'amélioration soit réelle.

Divers éléments pratiques ont également été examinés. Sarah rencontrait quelques problèmes dans son logement social ; la société compétente en a été informée. L'intervention personnelle de la case manager auprès de la société de logement a été déterminante. Les réclamations de Sarah n'ont été entendues que quand la case manager est intervenue. La case manager a réglé plusieurs aides financières avec Sarah, par exemple pour un voyage scolaire pour son fils, les frais de dentiste et des lunettes. Elles ont demandé ensemble le tarif social pour l'électricité.

## 5.7. Aide et assistance

Les personnes en situation de pauvreté disposent souvent d'un tissu social très restreint. L'exclusion sociale et le repli sur soi vont en effet de pair, et ce constat est d'autant plus vrai pour les femmes en situation de monoparentalité et de pauvreté. Elles se replient sur leur famille et s'isolent de la vie publique. Leurs contacts se limitent à un petit cercle. Les organisations, les associations et même les services publics sont souvent très inaccessibles pour ces femmes ; cela implique des procédures complexes et d'autres obstacles. Les femmes concernées n'ont souvent personne dans leur entourage vers qui se tourner pour obtenir de l'aide et un soutien. Par ailleurs, elles ne connaissent pas les services qui existent à leur intention et ne savent pas comment s'y rendre.

### En visite au Passage 45

Le groupe s'est rendu au Passage 45, un service du CPAS proposant une offre étendue susceptible d'intéresser les femmes. Les usagères du CPAS y ont accès à différents magasins sociaux grâce à une carte d'avantages : une épicerie sociale pour l'achat de produits d'alimentation, des produits d'hygiène personnelle et de nettoyage à prix réduit, un coiffeur proposant des coupes et des soins de beauté à prix modique et une cafétéria ouverte à tous où l'on peut manger des plats inventifs, sains et savoureux à prix démocratique. Les femmes ont fait connaissance avec cette offre.

Objectifs de travail :

- Les femmes connaissent les prestataires de services et d'assistance existants qui les concernent et les procédures relatives à leur situation.
- La rencontre et le contact avec les instances prestataires de services et d'assistance sont facilités.

## PRATIQUE LOCALE

### Surmonter la bureaucratie

Louvain, Molenbeek-Saint-Jean, Namur, Gand, Charleroi

Les femmes reçoivent souvent des lettres d'institutions, dont le CPAS, qu'elles ne comprennent pas. Dans différents groupes, les réunions ont été l'occasion d'examiner le dossier social et/ou certaines procédures. Mieux à même de comprendre les procédures, les femmes ont pu réagir à temps et de manière appropriée. Ces entretiens ont également montré que les femmes en situation de monoparentalité se sentent souvent incomprises par le travailleur social du CPAS. Elles perçoivent certaines questions comme très indiscrettes et intrusives et ne comprennent pas pourquoi le travailleur social doit savoir tout cela. Ces séances leur ont permis de mieux comprendre les objectifs du CPAS.

En fonction des demandes et des besoins individuels, des contacts ont été établis en interne avec d'autres services du CPAS et le case manager a également fait le lien avec certains services comme l'aide éducative, l'accompagnement psychologique, etc.

*« Pendant une réunion, il est apparu que les femmes refusaient en toute connaissance de cause de recourir à certains services ou à certaines aides comme les colis alimentaires. Le raisonnement 'Je n'en suis quand même pas réduite à cela' prévalait. Le témoignage d'une participante a suffi pour convaincre les autres femmes d'accepter toutes les aides existantes. Tout à coup, il était envisageable d'aller ensemble faire ses courses à l'épicerie sociale et de prendre, en passant, un colis alimentaire. »*

*Un case manager*

## 5.8. Réseau social et temps libre

Dans la perspective de genre, l'orientation vers les mouvements et les organisations de femmes constitue un moyen important d'élargir le réseau social des femmes en situation de monoparentalité et de pauvreté. Les mères concernées ont, elles aussi envie d'éprouver un sentiment d'appartenance. Une offre de contacts en dehors de leur groupe leur permet d'élargir leur univers et d'affiner leurs ambitions. Elles découvrent d'autres habitudes de vie, d'autres modes de pensée, ce qui leur ouvre de nouvelles perspectives, notamment dans le domaine de la participation socioculturelle.

Objectifs de travail :

- Les femmes monoparentales découvrent le fonctionnement des organisations de femmes.
- Les femmes sont confrontées à de nouveaux modes de vie et de pensée.
- Les organisations de femmes découvrent un nouveau groupe cible.

## PRATIQUE LOCALE

**Prise de contact**

Les femmes ont rendu visite à Dar al Amal, une maison locale de femmes qui a développé des activités axées sur la formation et la rencontre. L'interculturalité et l'émancipation y sont des thèmes centraux. Les femmes du groupe ont participé au repas, ont rencontré d'autres femmes et ont été informées du fonctionnement de la maison. Elles ont ressenti cette prise de contact comme très positive et ont manifesté beaucoup d'intérêt pour les activités.

Une collaboration a également été mise sur pied avec le Centre Féminin d'Éducation Permanente. Dans le cadre d'entretiens de groupe encadrés, les participantes ont mené une réflexion sur le rôle et la place que les femmes s'attribuent, sur les faveurs qu'elles s'autorisent et sur la maternité isolée.

## PRATIQUE LOCALE

**Réflexion sur le genre**

Une réunion a été organisée sur le thème du genre en collaboration avec Vie Féminine. Les discussions ont porté sur la discrimination, les répartitions traditionnelles des rôles, les droits et l'égalité. L'activité proprement dite était très accessible et les femmes l'ont appréciée ; toutefois, elle a aussi donné lieu à des discussions intenses qui ont fait émerger de nombreuses sensibilités. Mais le thème a éveillé leur intérêt et elles se sont montrées ouvertes à d'autres perspectives.

## PRATIQUE LOCALE

**Montage photo sur l'intimité**

Le groupe a collaboré à un projet existant de Vie féminine portant sur l'intimité. Dans une série de 6 ateliers, les femmes ont préparé un montage photo qui leur a permis d'exprimer ce thème chacune à sa manière. Par exemple, une femme a créé un montage parlant de son propriétaire, qui était entré chez elle à son insu ; une autre en a préparé un à l'aide d'un grand sac en papier pour faire allusion à tous les justificatifs que le CPAS exige lorsque l'on introduit une demande. D'autres montages, plus abstraits, évoquent le temps qui passe et la solitude, et le fait qu'il nous arrive à tous de porter un masque quelquefois. Le projet de Vie féminine s'est clôturé par une exposition au musée de la photographie. Les femmes étaient très enthousiastes. Elles ignoraient que ce type d'activités leur étaient accessibles, et elles ont beaucoup appris. Elles ont par exemple développé elles-mêmes leurs photos. Ce projet leur apporte, en plus d'une plateforme d'expression créative, une importante reconnaissance.

## PRATIQUE LOCALE

**Ateliers avec Viva-SVV**

Viva-SVV a organisé trois ateliers autour des soins de soi et de l'image de soi. Le groupe a confectionné des cosmétiques à l'aide de produits naturels et reçu des conseils de stylisme. Le troisième atelier avait pour thème l'hygiène du sommeil. Toutes ces activités avaient pour fil conducteur l'importance de s'accorder quelquefois un peu de temps et de recharger ses batteries.

## PRATIQUE LOCALE

**Praktische school de Femma**

La Praktische School de Femma a organisé deux ateliers pour les mamans du projet. Le premier portait sur la détente et le deuxième sur la consommation.

## 5.9. Participation socioculturelle

Pour les femmes en situation de monoparentalité et de pauvreté, le concept de temps libre est abstrait. Il est toutefois important d'avoir des loisirs agréables : cela permet de sortir de son isolement social et donne l'occasion de participer à une vie sociale. La participation à des activités socioculturelles ou de loisirs contribue à renforcer les personnes.

Lorsque les femmes pensent ou parlent de temps libre, il s'agit tout au plus d'activités qu'elles entreprennent (veulent entreprendre) avec leurs enfants. Mais, en réalité, les femmes recourent peu voire pas du tout à l'offre d'activités. Elles n'ont pas de loisirs, elles ne font pas de sport. Elles ne savent pas ce qui existe, pensent que cela n'est pas pour elles et que tout coûte cher. Elles ne savent pas que de nombreuses activités proposées sont gratuites et réparties sur l'ensemble de l'année. Elles ne sont pas au courant des possibles réductions de prix auxquelles elles peuvent avoir droit. Les femmes n'ont pas conscience qu'une simple rencontre, qu'elles peuvent organiser elles-mêmes, peut être une activité agréable.

Objectifs de travail :

- Les femmes savent que sortir et prendre régulièrement du temps pour se détendre, avec ou sans les enfants, mais aussi se consacrer du temps et développer des intérêts hors de leur vie familiale, contribue à leur bien-être.
- Les femmes connaissent l'offre d'activités socioculturelles dans leur quartier.
- Elles connaissent les réductions auxquelles elles ont droit.
- Les femmes peuvent organiser elles-mêmes une activité.

*« Malgré tous nos efforts, peu de femmes se sont montrées disposées à refaire ou à continuer à faire les activités auxquelles nous avons participé ensemble. Elles ont invoqué toutes sortes de raisons pratiques (pas d'accueil pour les enfants par exemple) ou un manque de temps ou d'énergie. La situation est différente pour les enfants. Les mères sont demandeuses d'informations sur les activités sportives ou de loisirs les concernant. »*

*Un case manager*

### CPAS LOUVAIN

#### PRATIQUE LOCALE **Un camp familial**

Pendant les vacances scolaires, les femmes ont passé quatre jours avec les enfants au domaine récréatif De Hoge Rielen, où la case manager avait organisé de nombreuses activités. Pour la plupart des femmes, cette expérience était inédite car nombre d'entre elles ne quittent (pratiquement) jamais la ville. Le fait de ne pas devoir assumer la cuisine et le ménage pendant ces quatre jours, et de voir les enfants prendre du bon temps, a été une véritable bouffée d'oxygène. Manifestement, les contacts entre les participantes leur ont aussi fait du bien.

### TOUS LES CPAS PILOTES

#### PRATIQUE LOCALE **Excursions**

Les groupes de Louvain, Namur, Gand et Molenbeek-Saint-Jean ont également fait plusieurs excursions d'une journée, avec des activités étudiées pour pouvoir être reproduites avec leurs enfants par la suite. Les destinations étaient variées : la mer, le parc animalier Pairi Daiza, la citadelle de Namur, Louvain-la-Neuve...

Les excursions étaient toujours préparées par le groupe. Les différentes tâches avaient été réparties et le jour même, chaque participante savait ce qu'elle devait faire.

## PRATIQUE LOCALE

**Informations concernant l'offre**

À Gand, la case manager s'est basée sur un toutes-boîtes local que les participantes recevaient mais ignoraient généralement, pour initier une conversation. Toutes les femmes sont allées chercher ensemble un abonnement réduit (Uitpas) pour les sorties et ont ainsi découvert le Centre urbain (Stadwinkel). Ce lieu permet d'obtenir toutes les informations sur les services de la ville et la vie socioculturelle. On y trouve des livres, des études, des cartes postes, des magazines et toutes sortes de publications. Il est également possible d'y acheter des sacs-poubelle au tarif social.

À Molenbeek-Saint-Jean, la cellule socioculturelle a présenté son service et les possibilités locales. Dans plusieurs CPAS, les tarifs préférentiels (Article 27, abonnement réduit (Uitpas), intervention dans les vacances (Fonds Vakantieparticipatie), etc.) ont été évoqués.

## PRATIQUE LOCALE

**Une visite à la Maison des Cultures et de la Cohésion sociale**

Le groupe s'est rendu à la Maison des Cultures et de la Cohésion sociale où les femmes ont pu découvrir des activités culturelles et artistiques qu'elles pourraient reproduire avec leurs enfants. Ce lieu propose un espace artistique ouvert et accessible pour tous les habitants de Molenbeek-Saint-Jean, leurs associations, les écoles et tous les projets artistiques de la commune. On y trouve des ateliers pour toutes les tranches d'âge – des très jeunes enfants jusqu'aux adultes et aux personnes âgées – et toute initiative y est la bienvenue.

**Le parcours d'une maman**

Axelle a eu son premier enfant à 19 ans mais a vite été dépassée par la situation et a fait placer sa fille. Elle a eu deux autres enfants par la suite. Axelle n'avait pratiquement pas de contacts sociaux et les élargir a donc constitué une des priorités de l'accompagnement. Elle s'est fait hospitaliser peu après le début du projet MIRIAM car elle avait l'impression de ne plus être capable d'assurer son rôle de mère. Elle l'exprimait en ces termes : « c'est trop dur pour moi », « ça demande trop d'énergie », « je suis fatiguée » et « je me sens seule ». Le service d'aide à la jeunesse a été sollicité pour trouver des solutions, y compris à long terme, et apporter le soutien nécessaire. Un soutien psychologique adéquat a également été fourni. Après qu'Axelle ait quitté l'hôpital, la case manager a coordonné l'aide qui avait été organisée à son intention.

Des problèmes financiers de longue date ont également été abordés. Axelle était endettée depuis des années et tentait de s'en sortir seule, mais sans grand succès. Avec la case manager, elle a examiné les causes sous-jacentes. Il s'est notamment avéré qu'elle ne touchait plus d'allocations familiales depuis un moment, tout simplement parce que d'autres modalités de paiement s'appliquaient suite à un changement de législation mais personne n'en avait été informé. La case manager et son collègue travailleur social ont obtenu une intervention pour le mazout et l'électricité, ainsi que pour les stages sportifs des enfants. Elle ignorait l'existence de ces aides mais elle sait à présent quelles démarches elle doit entreprendre pour y faire appel à l'avenir. Elle connaissait aussi, depuis un bon moment, des problèmes dentaires que le manque d'argent l'avait empêchée de régler. Elle connaissait mal les procédures du CPAS en la matière et ne les comprenait pas bien. Ici encore, la case manager lui a fourni les informations et le soutien dont elle avait besoin. Enfin, Axelle et la case manager ont cherché ensemble à résoudre quelques problèmes concernant le logement et les contacts avec le père d'un de ses enfants. Axelle demandait elle-même beaucoup d'accompagnement. Elle oubliait beaucoup de choses, qu'il fallait souvent lui rappeler. Pendant la majeure partie de l'accompagnement, elle n'a pu participer qu'aux séances individuelles. Mais à partir d'un certain moment, elle a été capable de participer aux activités du groupe.



## 5.10. Soins et éducation des enfants

La vie des mères isolées se focalise sur les enfants, qui constituent leur priorité absolue. Pour de très nombreuses femmes, leur rôle de mère est leur principal rôle porteur d'identité, d'autant que certaines sont elles-mêmes issues de situations familiales problématiques. Elles veulent faire mieux pour leurs enfants. Les mamans en situation de monoparentalité et de pauvreté ont souvent peur que leurs enfants soient placés. Certaines ont elles-mêmes passé leur jeunesse dans des institutions ou dans des familles d'accueil.

La monoparentalité fait également naître diverses questions très spécifiques. Ainsi, certaines mamans ont du mal à assumer le double rôle qu'elles se voient contraintes d'endosser. Elles constatent que leurs enfants éprouvent parfois des difficultés à accepter le règlement des visites, ou la totale absence du père. Les femmes ont l'impression d'être seules pour assumer les responsabilités. Elles disposent d'un réseau limité et ne sont pas au courant des services existants qui peuvent leur apporter une aide. Les mères isolées se sentent souvent dépassées par leur rôle de parent. La demande de soutien en matière d'éducation est donc grande.

Objectifs de travail :

- Normaliser : les femmes partagent leurs expériences, leurs réflexions et leurs angoisses et voient qu'elles ne sont pas seules avec leurs questions ; leur sentiment de culpabilité concernant leurs limites est atténué.
- Les femmes découvrent de nouvelles méthodes éducatives.
- Les femmes connaissent les instances prestataires de services ou d'assistance existantes et savent comment y avoir recours.

CPAS NAMUR

PRATIQUE LOCALE

### Atelier avec l'asbl Parents-chercheurs

Un atelier a été organisé en collaboration avec l'asbl Parents-chercheurs au sujet des crises de larmes et autres moments difficiles auxquels les parents sont confrontés. L'objectif de l'atelier consistait à examiner ce type de situations difficiles, à mieux comprendre ce que vit l'enfant dans ces moments, à dédramatiser ces crises et à acquérir divers trucs et astuces pour mieux y faire face. L'atelier était très concret et s'alignait étroitement sur la réalité quotidienne. Les femmes ont pu partager leurs expériences et elles étaient manifestement soulagées de voir que tout le monde est confronté à ce type de crises.

CPAS GAND

PRATIQUE LOCALE

### Punitions et récompenses

Un psychologue est venu donner des explications sur les punitions et les récompenses. C'est un sujet sur lequel de nombreuses femmes s'interrogeaient. Lors de cette séance, elles ont bénéficié de nombreux conseils et d'informations sur le développement des enfants. L'atelier était consacré plus particulièrement aux petits problèmes de la vie quotidienne afin que les conseils puissent être utiles à toutes. Une attention particulière a également été accordée aux aspects positifs de la maternité afin de renforcer la confiance en soi et de retrouver un équilibre. Pour rompre la glace, chaque maman a reçu un compliment. Chaque maman devait formuler pour elle-même une qualité positive. Tous ces compliments et points positifs ont été notés sur une grande feuille. Puis la discussion a porté sur la façon de récompenser le comportement souhaité et de nombreux conseils, formulés de la manière la plus visuelle possible, ont été donnés. Les accompagnatrices ont insisté sur le fait qu'il n'y a pas d'enfants difficiles mais simplement des enfants qui font parfois des bêtises. Toutes les femmes se sont entraînées à faire des compliments entre elles. Pour conclure, chacune a reçu un nuage en papier sur lequel elle pouvait écrire un rêve pour elle et pour ses enfants. Ces rêves ont été passés en revue et notés sur une grande feuille.

## PRATIQUE LOCALE

**Comment construire un environnement familial chaleureux ?**

Un coach en éducation de la Huis van het Kind est venu aborder le thème de la création d'un environnement familial chaleureux pour les enfants. Tout comme une maison solide repose sur des fondations solides, l'ambiance familiale est indispensable à l'instauration d'un environnement chaleureux. Elle constitue la base de l'éducation que l'on donne à ses enfants. La discussion a porté sur les thèmes suivants :

- Qu'est-ce qui caractérise votre foyer ?
- À quoi ressemble, selon vous, une ambiance familiale chaleureuse et sûre ?
- Comment créer chez vous une ambiance chaleureuse ?
- À quels moments ressentez-vous une ambiance chaleureuse chez vous ?
- À quoi remarquez-vous que votre enfant se sent bien chez vous ?
- Comment votre enfant sait-il que vous l'écoutez ?
- Comment montrez-vous que vous écoutez votre enfant ?

La réunion était interactive : les mères pouvaient intervenir, poser des questions, parler de leurs expériences. Elles ont également eu l'occasion de découvrir le fonctionnement de la Huis van het Kind et de faire connaissance avec ses collaboratrices. Deux mamans ont immédiatement demandé à avoir un entretien individuel avec le coach en éducation.

## PRATIQUE LOCALE

**Visite à une équipe de soutien éducatif**

L'équipe de soutien éducatif Reddie Teddy est un service qui soutient les parents d'enfants de 0 à 3 ans. Les jeunes parents peuvent y poser toutes leurs questions sur des sujets aussi variés que l'éducation ou l'aide à la demande d'allocations sociales, la recherche d'un lit pour bébé, etc. La visite en groupe a permis de surmonter les différents obstacles (accessibilité, disponibilité, peur de l'inconnu) pour les femmes qui souhaitent faire appel à ce service. Après la visite, le coordinateur a accompagné les participantes au CPAS pour un complément d'explications sur le fonctionnement du service. Cette approche combinée s'est avérée très efficace.

Lorsque des questions ou des problèmes très spécifiques se présentaient autour du thème des enfants et de l'éducation, cela exigeait bien sûr un suivi personnalisé qui a été intégré dans l'accompagnement individuel. Le case manager accompagnait par exemple la participante à la « Huis van het Gezin » ou à la « Maison des parents » pour parler de l'aide à l'éducation. La mère isolée recevait alors un accompagnement familial ou un soutien psychologique.

## 5.11. Accueil des enfants

L'accueil des enfants est souvent un thème délicat pour toutes les femmes en situation de monoparentalité et de pauvreté. De très nombreuses mères refusent catégoriquement de confier leur enfant à un lieu d'accueil, ou par extension de les laisser participer à des camps de vacances, des plaines de jeux ou des activités de vacances. Leur rôle de mère est souvent la seule tâche qu'elles endossent dans leur vie et elles ont, de manière générale, une méfiance envers les prestataires de services. Elles ont peu confiance en ces « inconnus » qui s'occupent de leurs enfants. Cela explique pourquoi elles préfèrent ne pas avoir recours aux services d'accueil et pourquoi elles retardent même l'entrée en maternelle le plus longtemps possible. Il arrive aussi qu'une femme garde son enfant à la maison au lieu de l'envoyer à l'école pour se sentir mieux elle-même.

Très souvent, les femmes isolées ne connaissent pas l'offre de services, ne savent pas que l'accueil des enfants est aussi là pour elles et lorsqu'elles connaissent l'offre, elles n'en ont pas les moyens. Parfois, elles n'ont pas les compétences nécessaires pour inscrire leurs enfants dans un lieu d'accueil : recherche d'informations, prise de contact avec le lieu d'accueil, planification et organisation...

Objectifs de travail :

- Les femmes connaissent et confirment l'importance d'un accueil de qualité pour le développement de l'enfant.
- Les femmes connaissent la différence entre les lieux d'accueil et l'enseignement (maternel), elles connaissent la différence entre les lieux d'accueil (comme la garderie) et les mouvements de jeunesse.
- Les femmes connaissent les différentes sortes d'accueil pour enfants (crèche, garderie avant et après l'école, activités de vacances) dans leur commune.
- Les femmes connaissent les procédures d'inscription et les tarifs préférentiels existants.

Toute la sensibilisation autour de l'accueil des enfants a ensuite été soutenue par le case manager dans le cadre de l'accompagnement individuel en aidant les femmes à rechercher un accueil de qualité dans leur quartier. Les femmes avaient en général besoin d'une solution de garde occasionnelle pendant leurs rendez-vous.

CPAS LOUVAIN

PRATIQUE LOCALE

### Présentation du camp d'été

Une cheftaine est venue présenter un camp d'été spécialement organisé pour familiariser les enfants vivant dans la pauvreté aux mouvements de jeunesse. Les mères ont pu poser des questions et se faire ainsi une idée plus concrète de ce que sont un camp d'été et un mouvement de jeunesse. Cette approche s'est avérée très efficace et de nombreuses mères ont inscrit leurs enfants pour le camp. Après celui-ci, il s'est avéré que plusieurs enfants avaient pris goût aux mouvements de jeunesse. La case manager a également veillé à fournir suffisamment d'informations au sujet des plaines de jeux et des activités de vacances de la ville. En examinant la question en groupe et grâce aux expériences positives de plusieurs mamans et enfants, le préjugé « je me débarrasse de mon enfant » a été enterré.

CPAS GAND

PRATIQUE LOCALE

### Visite à des activités de vacances

Pendant les vacances de Pâques, les femmes ont rendu visite avec leurs enfants à quelques activités de vacances et à la ludothèque du quartier. L'inclusion des enfants et le choix d'un moment où les activités étaient en cours ont permis aux mères de découvrir ce qui s'y faisait et de voir que leurs enfants y prenaient plaisir. Elles pouvaient inscrire leurs enfants immédiatement et l'ont d'ailleurs fait. Cette activité a une fois de plus démontré qu'une visite permet de réduire les obstacles même si cela doit ensuite faire l'objet d'un suivi dans le cadre de l'accompagnement individuel.

## 5.12. Genre

En raison de son importance, le thème du genre est traité ici à part. Mais il est clair qu'il doit être présent tout au long de l'accompagnement, tant pendant les contacts individuels que lors des réunions de groupe. Le thème des inégalités liées au genre qui a donné lieu à la création de la méthodologie MIRIAM exige une attention particulière. Les femmes vivant dans la pauvreté n'ont souvent pas conscience des stéréotypes de genre et de l'importante inégalité et de l'injustice qu'ils impliquent.

Dans le même temps, les femmes concernées par la monoparentalité sont souvent confrontées à des faits très concrets qui découlent des inégalités de genre, comme la violence intrafamiliale, les conséquences d'un divorce, la discrimination dans la recherche d'un logement ou la recherche d'un emploi.

Objectifs de travail :

- Les femmes peuvent détecter les inégalités qu'elles subissent et revendiquent leurs droits (pension alimentaire par exemple).
- Elles voient comment les inégalités de genre se reproduisent dans l'éducation et réfléchissent avec un esprit critique à leur rôle de mère dans ce cadre.
- Les femmes ont conscience du rôle que joue le genre dans leur vie et dans la société. Elles mènent une réflexion critique sur leur rôle et leur identité propres, sont ouvertes à de nouvelles perspectives.

### PRATIQUE LOCALE

#### Droit en cas de séparation

Une avocate a été invitée pour parler avec les participantes des droits et des devoirs des parents après une séparation. Lors d'une rencontre préalable, les femmes avaient dressé la liste de leurs questions pour qu'elle puisse y répondre de manière très ciblée, mais de nombreux autres points ont également été abordés. Les femmes ont discuté des situations qu'elles rencontraient avec les pères qui ne respectaient pas leurs devoirs. L'avocate a notamment souligné l'importance d'agir de façon proactive et d'appliquer les droits existants. Elle a également parlé du SECAL<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Le SECAL est le service des créances alimentaires. Lorsqu'une pension alimentaire n'est pas payée, le créancier d'aliments (celui à qui la pension alimentaire doit être payée) peut introduire une demande auprès du SECAL. Celui-ci interviendra pour :

- Réclamer la pension alimentaire mensuelle (et les arriérés) auprès du débiteur d'aliments (celui qui doit payer la pension alimentaire)
- Vous verser le cas échéant des avances sur la pension alimentaire mensuelle.

### PRATIQUE LOCALE

#### Enfants et violence intrafamiliale

Pendant une activité pour les enfants, les mères ont eu l'occasion de discuter de leur relation avec leurs enfants. Au cours de la discussion, une mère a évoqué le fait qu'elle avait été maltraitée par le père de son fils. L'enfant avait été témoin de ces violences et reproduisait ce comportement sur les fillettes de l'école. L'école suit désormais l'enfant de près. La maman se sentait très mal à l'aise par rapport au comportement de son fils. Lors de la conversation, les femmes ont essayé de donner à la femme des moyens de traiter ce sujet et de discuter de ce comportement avec son fils.

## Le parcours d'une maman

Marie, 26 ans, est la maman de trois garçons de 11, 8 et 5 ans. Elle a eu son premier enfant à 14 ans. En même temps, elle devait s'occuper de ses frères et sœurs, car sa mère alcoolique n'était pas en état de veiller sur la famille. Elle a dû grandir très vite, dans un contexte familial très difficile, et n'a jamais obtenu son diplôme du secondaire. Son identité s'est entièrement construite autour de son rôle de mère, le seul qui comptait à ses yeux. Elle n'a jamais eu l'occasion de réfléchir à ses propres rêves ou souhaits, et n'a eu aucune adolescence au cours de laquelle s'épanouir. Elle était divorcée depuis peu, et cette situation lui pesait lourdement car elle ne savait pas comment l'expliquer à ses enfants.

L'intégration professionnelle était en tête des priorités de Marie. Elle affirmait vouloir devenir aide-soignante, sans toutefois se rendre compte de ce que cela implique en termes de travail et de formation. Il fallait donc lui permettre de développer une image plus réaliste du travail et élaborer un projet par étapes. La manière dont elle organisait sa vie posait également question. L'accompagnement a mis en avant la nécessité de prendre du temps pour soi, la sensibilisation au fait qu'avoir une famille ne doit pas empêcher de faire des choses pour son propre bien-être.

Au début, l'accompagnement n'est pas allé de soi. Marie ne s'est pas ouverte d'emblée et elle avait du mal à formuler ses souhaits et ses besoins. Mais au fur et à mesure, il s'est avéré que cette attitude résultait surtout de la nouveauté que l'accompagnement représentait pour elle. Personne ne lui avait jamais posé la question et elle ne se l'était jamais posée elle-même. Au final, elle a donc été capable d'accomplir quelques démarches et de reprendre plusieurs aspects de sa vie et de son avenir en main. Le divorce, qui s'éternisait, a fini par être clôturé suite à un changement d'avocat et elle a pu introduire une demande de pension alimentaire auprès du SECAL.

En dialoguant avec la case manager, elle a également pu se libérer de la culpabilité qu'elle éprouvait vis-à-vis de ses enfants suite au divorce : ceux-ci ne comprenaient pas pourquoi ils ne voyaient plus leur père et Marie ne savait leur dire car elle ne souhaitait pas nuire à l'image qu'ils avaient de ce dernier. Les conversations lui ont permis de prendre un peu de recul. Grâce à l'encadrement, elle s'est également rendu compte qu'elle était une personne, pas seulement une mère et qu'elle avait aussi le droit de veiller sur elle-même et son propre bien-être.

L'accompagnement a également permis de passer des éléments plus pratiques en revue. Par exemple, Marie avait depuis longtemps des problèmes avec les voisins, problèmes aggravés par le fait qu'elle s'énerve vite. Mais elle a accepté une médiation organisée par la société de logements sociaux. Malheureusement, sa voisine ne s'est pas présentée et Marie souhaite à présent déménager au plus vite. Vérification faite, il s'est toutefois avéré qu'elle devra attendre le printemps prochain, car il faut occuper un logement pendant au moins deux ans avant de pouvoir en changer. Certaines choses ont également évolué sur le plan de l'activation sociale.

En août, Marie a suivi un stage qui, sous forme d'ateliers, donnait aux participants l'occasion de s'initier à de nouveaux talents et centres d'intérêt à développer ultérieurement. À son étonnement, Marie, qui s'intéressait surtout à la cuisine, s'est découvert un côté créatif et s'est inscrite aux ateliers de théâtre et de création de meubles. Elle a commencé à se considérer (et à considérer son avenir) sous un jour plus positif. Sur le long terme, elle cherche également une formation qualifiante qui lui permettra de trouver du travail.

**Vous désirez plus d'informations ? Vous voulez poser une question ?  
Prenez contact avec les promoteurs du projet, les développeurs de la méthodologie !**

**SPP Intégration sociale**

02 508 85 86  
[question@mi-is.be](mailto:question@mi-is.be)  
[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

**Vrouwenraad**

02 229 38 19  
[info@vrouwenraad.be](mailto:info@vrouwenraad.be)  
<http://www.vrouwenraad.be>

**Haute école Karel de Grote**

02 3 613 19 60  
[info@kdg.be](mailto:info@kdg.be)  
[www.kdg.be/krachtgericht-social-werk](http://www.kdg.be/krachtgericht-social-werk)

**CPAS Charleroi**

Didier Neiryck  
0473 96 42 76

**CPAS Gand**

Nel Martens  
0473 33 77 53

**CPAS Leuven**

Hilde Luyts  
016 24 83 20

**CPAS Molenbeek-Saint-Jean**

Roland Vandenhove  
0475 61 21 30

**CPAS Namur**

Sophie Jenicot  
081 337 102



MIRIAM